

Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí Árachas Taistil



Imleabhar 7 | Arna fhoilsiú Feabhra 2022

Achoimre ar Chinntí de réir téama, ina bpléitear cinntí atá ina gceangal de réir an dlí maidir le gearáin a bhain le hárachas taistil.



An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

An Clár Ábhar

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	2
Cinntí an OSAP a fhoilsiú	3
Teachtaireacht ón Ombudsman	4
Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie	9
Arachas Taistil	
Níor nochtadh imscrúdú leighis nuair a ceannaíodh árachas	10
Goideadh maoin ó bhúit feithicle faoi ghlas – forálacha polasaí ag teacht salach ar a chéile	11
Bhí tionchar ag srianta COVID-19 ar chrús	12
Ciorraíodh turas de bharr ráig COVID-19	13
Tugadh drochsheirbhís do chustaiméir i ndiaidh gortú thar lear	14
Chaill sealbhóir polasaí eitilt de bharr a bheith cúig nóiméad mall mar gheall ar charr ar cíos nach dtosódh	16
Cuireadh eitilt ar ceal mar gheall ar stailc lucht rialaithe aerthráchta	18
Níor chlúdaigh polasaí éilimh a d’eascair as imní	20
Lorg árachóir taistil ranníocaíocht le costas éilimh ó árachóir tí na sealbhóirí polasaí	21
Chuir tinneas cosc ar lánúin dul ar chrús	23
Chaill aerlíne bagáiste agus trealamh sciála	25
Goideadh mála droma ó thaisceadán lasnairde nach raibh “á iompar ag sealbhóirí polasaí”	26
Níor clúdaíodh éileamh mar gheall ar chomharthaí sóirt sular ceannaíodh an polasaí	27
Rinne lánúin éileamh i ndiaidh dhá ghoid ar an lá céanna	28
Measadh gur riocht a bhí ann cheana a bhí i bhfadhb leighis	29
Diúltaíodh d’éileamh as cóir leighis a d’eascair as riocht a bhí ann cheana	30
Níor clúdaíodh saoire a cuireadh ar ceal le polasaí árachais taistil	31
Rinneadh éileamh ar shochar Míchumais Iomláin	
Bhuain i ndiaidh dul faoi scian mar gheall ar ghortú thar lear	32
Níor clúdaíodh costas eitiltí nua agus speansais i ndiaidh don aerlíne an eitilt bhunaidh a chur ar ceal	34
Bhí fianaise ar chomharthaí sóirt sular ceannaíodh polasaí	36
3 Chéim chun gearán a dhéanamh faoi sholáthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean	37

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 faoi **Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017**. Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascaíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascaíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an guthán.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisiúnn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh an Oifig seo a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordófaí. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh an tOmbudsman a chuid cinntí a fhoilsiú go hanathnid agus féadfaidh an tOmbudsman freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis an Ombudsman ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsin atá i gceist.

Chomh maith leis sin, ní féidir leis an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis an Oifig ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), ná ní féidir léi ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaimne, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman i gcinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir achomhairc.



Cinntí an OSAP a fhoilsiú

Éilítear le halt 62 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ar an Ombudsman cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú nuair a bhaineann siad le gearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais.

Éilítear sa reachtaíocht go bhfoilseofaí cinntí ar bhealach a chinntíonn nach n-aithnítear gearánach ó ainm, seoladh ná eile, agus nach n-aithnítear soláthraí ó ainm ná seoladh. Caithfidh an foilsiú reachtaíocht agus rialacháin Cosanta Sonraí a chomhlíonadh freisin. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir imeachtaí dlí.

Nuair a eisíonn an tOmbudsman cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, is féidir agóid a dhéanamh in aghaidh an chinnidh sin trí achomharc reachtúil leis an Ard-Chúirt faoi cheann 35 lá féilire ón dáta sin. Dá bharr sin, ní fhoilsiú an OSAP cinntí sula dtéann an tréimhse 35 lá sin in éag, tréimhse inar féidir leis na páirtithe achomharc reachtúil a dhéanamh leis an Ard-Chúirt. Anuas air sin, ní fhoilsítear cinntí a ndearnadh achomharc ina leith leis an Ard-Chúirt, ar feitheamh chinneadh na n-imeachtaí cúirte sin.

Sula bhfoilsiú an OSAP aon chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, tugann sé faoi athbhreithniú cuimsitheach agus dian chun a chinntiú go gcloítear le ceanglais neamh-aitheantais an Achta chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán.

Tá achoimre ghairid ar 20 cinneadh a roghnaíodh san Achoimre seo. Athraíodh roinnt sonraí sna hachoirí dá dtagraítear san Achoimre seo, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na ngearánach a chosaint. Tá sé tábhachtach go gcuimhneofaí nach dtugtar anseo ach achoimrí gairide, ach gur féidir na cinntí iomlána anaithnide a d'eisigh an OSAP do na páirtithe a léamh trí chliceáil ar an nasc ag uachtar gach leathanaigh.

Is í an Achoimre seo ar Chinntí an Ombudsman an seachtú himleabhar i sraith achoimrí.

Tá na hAchoimrí ar fad agus na cinntí foilsithe ar fad ar fáil ar www.fspo.ie.

Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar leathanach 9 den Achoimre seo.

Anuas ar na hAchoimrí tréimhsiúla a léiríonn achoimrí agus cás-staidéir ar chinntí a eisíodh, foilsíonn an tOmbudsman Forléargas ar Ghearáin don bhliain roimhe sin, faoi dheireadh na chéad ráithe de gach bliain, ina n-áirítear:

- achoimre ar na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP
- athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin sna gearáin a rinneadh leis an OSAP
- miondealú ar an gcaoi a ndeachthas i ngleic leis na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP
- achoimre ar thoradh na ngearán ar fad a tugadh chun críche nó ar cuireadh deireadh leo i rith na bliana féilire sin

Teachtaireacht ón Ombudsman



Bíonn árachas taistil, ach oiread le cineálacha eile árachais, á cheannach ag tomhaltóirí chun cosaint de shaghas éigin a thabhairt dóibh má théann rudaí in aimhréidh. Bímid ar fad ag súil nach mbeidh orainn éileamh a dhéanamh riamh ar pholasaí árachais taistil, ach má tharlaíonn rud éigin, táimid ag iarraidh a bheith cinnte go dtugann an polasaí an clúdach lena rabhamar ag súil nuair a ceannaíodh an polasaí. I gcás gach táirge airgeadais, tá sé thar a bheith tábhachtach go dtuigfeá a bhfuil á cheannach agat agus go mbeadh a fhios agat nach ionann gach polasaí árachais. Tarraingíodh cuid de na cinntí san Achoimre seo aird ar thomhaltóirí a chreid go raibh clúdach acu faoina bpolasaí árachais taistil le haghaidh eachtraí nó cúinsí faoi leith, ach gur díúltaíodh dá n-éileamh.

Is í seo an seachtú hAchoimre ar Chinntí a d'fhoilsigh an Oifig seo ó bunaíodh í. Is í seo an chéad Achoimre a d'fhoilsigh an Oifig a dhíríonn go hiomlán ar árachas taistil agus ar na fadhbanna a tharraing gearáin anuas a cuireadh faoi bhráid an OSAP. Pléitear cinntí atá ina gceangal de réir an dlí san Achoimre a d'eascair as gearáin a bhain le hárachas taistil. Eisíodh na cinntí sin idir 2018 agus 2021, agus tarraingítear aird leo ar chásanna a chruthaigh éileamh ar pholasaí árachais taistil agus gearáin a d'eascair as na héilimh sin.

Is é cuspóir na nAchoimrí ar Chinntí seo a chinntiú go mbíonn cinntí na hOifige seo atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil don lucht spéise is forleithne is féidir agus go leagtar béim ar na deacrachtaí as a n-eascaíonn na gearáin a chuirtear faoi bhráid na hOifige seo do thomhaltóirí, soláthraithe seirbhísí airgeadais agus an lucht déanta beartas. Trí na hAchoimrí ar Chinntí seo a fhoilsiú, anuas ar théacs iomlán na gcinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú, leathnaítear feasacht ar ról na hOifige seo agus cuirtear tuiscint níos fearr chun cinn ar na cineálacha gearán a fhaighimid, an chaoi a mbímid ag plé le gearáin, agus an chaoi a bhféadfaí gearáin dá leithéid a sheachaint an chéad lá riamh.

Riochtaí sláinte a bhí ann cheana

Tarraingíonn roinnt de na cinntí san Achoimre seo aird ar chúrsaí a bhaineann le riochtaí sláinte a bhí ann cheana agus a dtionchar ar chomh maith agus a n-éiríonn le daoine éileamh a dhéanamh ar a bpolasaí. Baineann go leor de na gearáin san Achoimre seo le cúinsí inar chuir sealbhóirí polasaí laethanta saoire ar ceal mar gheall ar fhadhbanna sláinte. I gcás polasaithe árachais taistil, tá sé an-tábhachtach go dtuigfí go bhféadfadh sé nach gclúdófaí laethanta saoire a chuirtear ar ceal mar gheall ar riochtaí sláinte a bhí ann cheana. Mar shampla, baineann ceann de na cinntí san Achoimre seo le polasaí árachais taistil [Jack agus Jennifer](#). Roimh a dturas, bhíodh drochphian leanúnach ar dhroim Jennifer. Diagnósíodh go raibh riocht an chorda dromlaigh ar Jennifer agus chuaigh sí faoi scian. Toisc nach raibh Jennifer in ann dul ag taisteal, chuir Jack agus Jennifer a laethanta saoire ar ceal agus rinne siad éileamh ar speansais os cionn €6,000 as an gcealú sin. Dúirt an chuideachta árachais nár clúdaíodh riocht sláinte Jennifer faoin bpolasaí mar, cé nár diagnósíodh an riocht a bhí uirthi go sonrach, thuig Jennifer go raibh comharthaí sóirt uirthi ar an dáta ar ceannaíodh an polasaí. Faoin bpolasaí, b'éigean do Jack agus Jennifer sonraí a nochtadh faoi aon riocht sláinte a raibh siad ag tógáil cógas ar oideas lena aghaidh nó ag fanacht ar chóir leighis mar gheall air, le dhá bhliain anuas. Anuas air sin, faoin bpolasaí, níor clúdaíodh Jack ná Jennifer as aon éilimh a d'eascair go díreach nó go hindíreach as an riocht sláinte sin, seachas má comhaontaíodh i scríbhinn go gclúdódh an polasaí an riocht sláinte. Níor seasadh leis an ngearán, ach bhí an t-árachóir tar éis 50% de luach an éilimh a thairiscint roimhe sin, agus luadh go raibh sé sin fós ar fáil do Jack agus Jennifer dá mba mhian leo.



Imscrúduithe leighis

Cé gur eol do go leor daoine go bhféadfadh nach gclúdófaí éilimh a eascraíonn as riochtaí sláinte a bhí ann cheana, tarraingíonn ceann de na cinntí san Achoimre seo aird ar thionchar féideartha imscrúduithe leighis nár nochtadh nuair a ceannaíodh an polasaí. Chuir [Maeve agus John](#) laethanta saoire in áirithe agus ghlac siad polasaí árachais taistil ar an 17 Márta 2015. Bhí siad le dul ag taisteal i mí Aibreáin 2015, ach b'éigean dóibh an turas a chur ar ceal toisc go raibh pian uafásach ar Maeve agus í ag siúl. Rinne Maeve agus John éileamh ar a bpolasaí árachais taistil, ach dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh sin toisc go raibh riocht sláinte uirthi cheana, is é sin, oisté-airtríteas. Dúirt Maeve agus John, cé go ndearnadh imscrúduithe agus x-ghathanna ar Maeve i mí Feabhra 2015 chun an chúis a raibh pian uirthi a aimsiú, níor dúradh léi ag an am go raibh oisté-airtríteas uirthi, agus go deimhin nach raibh a fhios aici go raibh go dtí gur dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh. Dúirt an t-árachóir go raibh x-gha ag Maeve i mí Feabhra 2015 ar a corróg chun an chúis a bhí leis an bpian agus an míchompord a bhí uirthi a aimsiú. Dúirt sé cé nach bhfuair Maeve diagnóis i mí an Mhárta 2015, ceannaíodh an polasaí agus fios acu go raibh comharthaí sóirt ar Maeve nár tugadh diagnóis dóibh. D'áitigh an chuideachta árachais go raibh sé réasúnta a cheapadh ar an dáta ar ceannaíodh an polasaí go bhféadfadh éileamh eascairt as na comharthaí sóirt sin. Tharraing an t-árachóir aird ar eisiadh a bhain le comharthaí sóirt gan diagnóis, a leagadh amach go soiléir i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí. Níor seasadh leis an ngearán.

Ní gá go gclúdófaí gach riocht sláinte

Nuair atáthar ag ceannach árachas taistil, tá sé tábhachtach a thuiscint nach gclúdaítear gach riocht sláinte i gcónaí. Mar shampla, chuir [Emma agus Ross](#) laethanta saoire san Iodáil in áirithe agus bhí siad le dul ag taisteal i mí Mheán Fómhair 2016. Cheannaigh siad polasaí árachais taistil don turas i mí Eanáir 2016.

Chuaigh Emma chuig a dochtúir go luath i mí Mheán Fómhair mar go raibh pian uirthi. I ndiaidh na coinne sin, shocraigh Emma agus Ross a dturas chun na hIodáile a chur ar ceal. Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Emma agus Ross toisc gur eisiaigh téarmaí agus coinníollacha an pholasaí go sonrath éileamh a eascraíonn go díreach nó go hindíreach as imní. D'áitigh Emma gur eascair a riocht imní go díreach as an bpian a bhí uirthi, pian a thosaigh níos túsce an samhradh sin. Dúirt an chuideachta árachais gur chuir Emma agus Ross a laethanta saoire ar ceal mar gheall ar chomhairle leighis a fuair siad ó dhochtúir Emma, a shonraigh "imní" mar an príomhriocht ar an bhfoirm éilimh leighis a comhlánaíodh. D'áitigh an chuideachta árachais freisin gur luaigh dochtúir Emma go ndeachaigh Emma chuig an dochtúir mar gheall ar imní i dtús mhí Mheán Fómhair, agus gur mhol an dochtúir di na laethanta saoire a bhí beartaithe a chur ar ceal ina dhiaidh sin. Cé go bhféadfadh Emma a mhíniú go raibh imní uirthi mar gheall ar an drochphian a bhí ar a droim, luaigh an Oifig seo gur dheimhnigh a dochtúir gur cuireadh na laethanta saoire ar ceal mar gheall ar a himní, riocht a eisiadh go sonrath sa pholasaí.

Forálacha polasaí mearbhlacha nó a thagann salach ar a chéile

I roinnt de na cinntí san Achoimre seo, is léir go bhféadfaí soiléire fhoclaíocht fhorálacha na bpolasaithe a fheabhsú uaireanta. I gceann de na cinntí a phléitear anseo, tagraíodh do Chaibidil 4 den Chód Cosanta Tomhaltóirí, 2012 ó Bhanc Ceannais na hÉireann, toisc go ndeirtear ann go gcaithfidh eintiteas rialáilte a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis ar fad a sholáthraíonn sé don tomhaltóir soiléir, cruinn, cothrom le dáta agus scríofa i mBéarla simplí. Chun deacrachtaí a sheachaint nuair atá sealbhóirí polasaí ag léamh a bpolasaí agus á dtuiscint, agus ag cinneadh an gclúdaítear a gcúinsí, caithfidh árachóirí a chinntiú go bhfuil téarmaí agus coinníollacha polasaí soiléir, intuigthe agus chomh héasca agus is féidir do dhaoine árachaithe a úsáid. Rachadh béim ar an tsoiléire sin a chinntiú chun tairbhe



sealbhóirí polasaí go mór agus d'fhéadfadh go laghdófaí líon na ngearán a eascraíonn as éilimh nach gceadaítear, nó as míthuiscint faoi chlúdach polasaí.

Mar shampla, baineann ceann de na cinntí san Achoimre seo le [Mark agus Sandra](#), a ghlac polasaí árachais taistil le haghaidh a laethanta saoire sa Spáinn i mí Eanáir 2018. Agus iad sa Spáinn, briseadh isteach sa charr a bhí ar cíós acu agus goideadh earraí ón mbúit. Mhínigh siad gur chuir siad a n-earraí ar fad faoi ghlas i mbúit an chairr agus go ndeachaigh siad ar siúlóid ar feadh thart ar thrí uair go leith. Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Mark agus Sandra ar an mbonn nár chlúdaigh a bpolasaí árachais taistil cailliúint, goid ná dochar a tharlódh d'earraí luachmhara a d'fhágfaí gan aon duine á bhfaire ag am ar bith, fiú agus iad fágtha i gcarr. Chuir Mark agus Sandra gearán faoi bhráid an OSAP, ag rá go raibh foráil ina bpolasaí freisin nach gclúdófaí bagáiste i gcarr gan aon duine á bhfaire, seachas má bhí sé i mbúit faoi ghlas. Chruthaigh foclaíocht na gclásal eisiaimh sin cás mearbhach ina raibh sé dodhéanta beagnach ag sealbhóir polasaí a thuiscint an raibh siad clúdaithe nó nach raibh. Sa chinneadh seo, bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh an fhaisnéis sa dá eisiámh sa pholasaí árachais, nuair a léifí in éindí iad, doiléir, agus nár tháinig sí le ceanglais an Chóid Cosanta Tomhaltóirí, 2012. Seasadh leis an ngearán agus ordaíodh don chuideachta árachais taistil an t-éileamh a íoc le Mark agus Sandra chomh maith le híocaíocht bhreise €500 mar chúiteamh.

I gcinneadh eile, cheannaigh [Tara](#) árachas taistil i mí Aibreáin 2018 agus an mhí dár gcionn chuaigh sí ar laethanta saoire thar lear. I rith na heitilte, chuir sí a hearraí pearsanta i mála droma a chuir sí sa taisceadán lasnairde sa chábán. Ach nuair a thuirling an t-eitleán, ní raibh Tara in ann teacht ar a mála droma agus thuairiscigh sí gur goideadh é. Chuir Tara éileamh faoi bhráid a chuideachta árachais ina dhiaidh sin. Diúltaíodh d'éileamh Thara ar an mbonn nach raibh a hearraí pearsanta á n-iompar aici agus dá bhrí sin nach raibh siad clúdaithe ag an bpolasaí agus nach bhféadfadh sí cruthúnas úinéireachta na n-earraí faoi thrácht

a thaispeáint. Mhaígh Tara go raibh cinneadh na chuideachta árachais diúltú dá héileamh éagórach agus míreasúnta. Dúirt sí nár thug an polasaí clúdach seachas má bhí an mhaoín phearsanta á hiompar ag an duine árachaithe, ach go raibh sé sin míthreorach, i bhfianaise nár tugadh aon sainmhíniú ar "á iompar" sa pholasaí féin, cé go raibh an chuideachta árachais in ann diúltú d'éilimh a bheadh bailí murach sin dá bharr sin. Bhí an tOmbudsman den tuairim go bhféadfadh na clásail i bpolasaí na chuideachta árachais mearbhall a chur ar dhuine agus dá mbeadh an chuideachta árachais tar éis sainmhíniú soiléir a thabhairt ar "á iompar" ina téarmaí agus coinníollacha, go mbeadh sé soiléir do Thara dá gcuirfeadh sí a mála droma sa taisceadán lasnairde, nach measfaí go raibh sé á iompar aici, ach nár tugadh aon sainmhíniú mar sin. Chinn an tOmbudsman cé nach raibh aon oibleagáid ann gach uile chúinse ina ndiúltofaí d'éileamh a leagan amach, bheadh sé réasúnta go mbeadh tomhaltóir ag súil go n-áireofaí na cúinsí ab ábhartha. Ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé réasúnta go n-iarrfadh an chuideachta árachais ar Thara cruthúnas a thabhairt ar úinéireacht na n-earraí ina mála droma, ach i bhfianaise easpa sainmhínithe ar "á iompar" sa pholasaí, chinn an tOmbudsman go raibh sé míreasúnta gur dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Thara. Sheas an tOmbudsman le gearán Thara go páirteach agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais €600 a íoc le Tara mar chúiteamh.

Gearáin a d'eascair as tionchar COVID-19 ar phleananna taistil

Pléann an Achoimre seo dhá chinneadh faoi ghearáin a tháinig chun cinn i bhfianaise ráig COVID-19. Cé go bhfuil tionchar ag an bpaindéim fós ar gach gné dár saol, tarraingíonn na gearáin seo aird ar an tionchar láithreach a bhí aici ar dhaoine a bhí ag taisteal nuair a thosaigh an ráig.

Chuaigh [Bethany agus Luke](#) ar bord long chrúsála i mí Feabhra 2020, ar thuras a bhí le stopadh cúpla babhta. Ach mar gheall ar shrianta COVID-19, athraíodh cúrsa taistil na loinge chrúsála cúpla uair



i rith an aistir. Rinne an captaen sraith fógraí faoi thionchar shrianta COVID-19 ag áiteanna éagsúla agus ar deireadh, b'éigean don chriú agus don fhoireann ar fad fanacht ar bord ar feadh níos mó ná mí, go dtí an ceann scríbe deiridh, i mí Aibreáin 2020.

Dúirt Bethany agus Luke gur “ciorraíodh” a dturas mar gheall ar shrianta COVID-19. Mhaígh Bethany agus Luke freisin nach raibh cead acu sóisialú agus go raibh siad i gcoraintín i ndáiríre ar feadh 33 lá; anuas air sin níor stop an long chrúsála mar a bhí sceidealaithe don chúrsa taistil.

Cé go ndearna captaen na loinge crúsála cur síos ar an turas mar cheann “ciorraithe”, leagadh amach go soiléir sa pholasaí árachais líon teoranta cásanna ciorraithe a chlúdófaí. Sonraíodh sa chinneadh cé go raibh sé díomách nach raibh sainmhíniú ar “coraintín” i measc na sainmhínte i bpolasaí Bethany agus Luke, ní raibh aon fhianaise ann a thug le fios gurbh éigean do Bethany agus Luke fanacht ag leithlisiú go hiomlán ina gcábán. Cé gur laghdaigh sé sin cinnte an taitneamh a bhain Bethany agus Luke as an turas, níor thug an polasaí árachais aon chlúdach do chaillteanas taitnimh agus níor seasadh leis an ngearán.

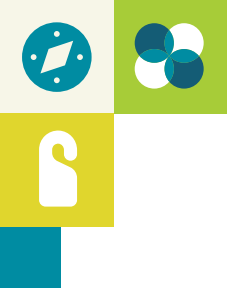
I gcinneadh eile, bhí [Sebastian](#) tar éis taisteal thar lear agus bhí sé le teacht abhaile go hÉirinn ar an 28 Márta 2020. Mar gheall ar ráig COVID-19, d'eisigh an Roinn Gnóthaí Eachtracha ráiteas fad a bhí Sebastian thar lear, ag moladh do gach saoránach Éireannach filleadh abhaile. Chinn Sebastian a thuras a chríochnú luath agus d'fhill sé ar Éirinn ar an 19 Márta 2020. Chuir sé éileamh isteach ag lorg aisíoc ar chostas an lóistín nár úsáideadh, agus speansais taistil bhreise, mar gheall ar chiorrú a thurais (dar luach níos mó ná €1,000). Mhaígh an t-árachóir go raibh Sebastian faoi árachas in aghaidh imeachtaí sonraithe faoin rannóg faoin “turas a chríochnú luath” sa pholasaí, ach nár tháinig na cúinsí ba chúis lena éileamh leis na himeachtaí sonraithe sin. Níor thug Sebastian le fios gur bhain a chúinsí le ceann ar bith de na himeachtaí sonraithe a pléadh faoin rannóg faoi “turas a chríochnú luath” ina pholasaí, agus mhaígh sé ina ionad sin go n-éireodh lena

éileamh dá gcaithfí leis faoi fhorálacha “cealaithe” an pholasaí. Luadh i gcinneadh an Ombudsman mura raibh turas Sebastian tosaithe, go mbeadh sé i dteideal éileamh a dhéanamh faoi fhorálacha cealaithe an pholasaí. Ach toisc go raibh sé tar éis tús a chur leis an turas cheana féin, tháinig deireadh leis an gceart sin. Bhí mí-ádh ar Sebastian mar gheall air sin, ach níor chlúdaigh forálacha a pholasaí árachais taistil cúinsí sonracha a éilimh.

Tábhacht sainmhínte i bpolasaithe

Nuair a imscrúdaítear gearán san Oifig seo, breithneofar i rith an imscrúdaithe cáipéisí an pholasaí agus aon sainmhínte a bhfuil sealbhóir polasaí nó árachóir ag brath orthu ina n-aighneachtaí. I gceann de na cinntí san Achoimre seo, thagair an t-árachóir d'fhocláíocht nár léirigh an fhocláíocht sa pholasaí.

I mí an Mhárta 2017, chaill [Liam](#) eitilt ón nGearmáin chun na hÉireann toisc nach dtosódh an carr a bhí ar cíos aige nuair a theastaigh uaidh dul go dtí an t-aerfort. D'éirigh leis an fhadhb leis an gcarr a réiteach é féin laistigh de 20 nóiméad, ach fós féin bhí sé cúig nóiméad rómhall don eitilt. Mhaígh an chuideachta árachais gur theip ar Liam dóthain ama a chur ar leataobh ar fhaitíos “*moilleanna féideartha*”. Luaigh an tOmbudsman nár tháinig tagairt na cuideachta árachais do “*moilleanna féideartha*” le foclaíocht an pholasaí. D'éiligh an polasaí ar dhuine árachaithe dóthain ama a thabhairt le haghaidh “*moilleanna a mbíonn súil leo*” seachas “*moilleanna féideartha*”. Dúradh sa chinneadh go bhfuil difríocht shuntasach idir an dá cheann, agus cé go bhféadfaí moill fhéideartha a thabhairt ar chliseadh an chairr a bhí ar cíos, ní raibh aon fhianaise ann le tacú leis an moladh gur mhoill a bhí ann ar cheart a bheith ag súil léi. Dá bhrí sin, bhí an tOmbudsman sásta nár cheart an t-eisiamh sin, bunaithe ar fhocláíocht bheacht an pholasaí, a chur i bhfeidhm. Thug an tOmbudsman aghaidh freisin ar thagairt na cuideachta árachais don am a mholann aerlínte go hiondúil do phaisinéirí, chun dóthain ama a thabhairt don tseiceáil isteach agus slándáil.



Luaigh sé cé go bhféadfadh go mbeadh an-chiall leis sin a áireamh i bpolasaí árachais taistil, níor sonraíodh aon am faoi leith sa pholasaí seo ar cheart do dhaoine árachaithe a chur ar leataobh. Seasadh leis an ngearán agus ordaíodh don árachóir an t-éileamh a íoc.

Bhain cinneadh eile le heitilt a cuireadh ar ceal mar gheall ar stailc lucht rialaithe aerthráchta sa Fhrainc. Chuir [Séamus](#) eitilt eile in áirithe le dul abhaile go hÉirinn ón bhFrainc an lá arna mhárach. Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Shéamus ar an mbonn go raibh eolas aige roimh ré faoi chur isteach féideartha ar a phleananna taistil, mar gheall ar aighnis an lucht rialaithe aerthráchta sa Fhrainc. D'esaontaigh Séamus leis sin, ag rá nach raibh aon eolas mar sin aige, ná ag an aerlíne féin, a raibh eitilt iomlán lán aici le dul ón bhFrainc go hÉirinn ar dháta na heitilte bunaidh. Thagair an chuideachta árachais do roinnt suíomhanna gréasáin meáin ar ar fógraíodh go rabhthas ag cur isteach ar aerthaisteal sceidealaithe ón bhFrainc ar an dáta sin, roimh na dátaí ar chuir Séamus a thuras in áirithe agus ar cheannaigh sé a árachas taistil. D'áitigh Séamus nár cuireadh na fógraí sin in iúl dó go dtí gur chuir sé a éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais. Dúirt an tOmbudsman go ndearnadh tagairt in aighneachtaí na cuideachta árachais don stailc a "fógraíodh" seachas a "tuaradh", mar ar foráladh dó sa pholasaí. Luaigh an tOmbudsman nár chosúil gur sainmhíníodh ceachtar téarma, "fógraíodh" agus "tuaradh", sa pholasaí agus cheistigh céard ar a mbraitheann an chuideachta árachais chun a chinneadh ar "tuaradh" stailc. Dúirt an tOmbudsman ar deireadh fiú dá mbeadh Séamus tar éis ábhar na n-alt sin ar fad a léamh go cúramach, bheadh sé deacair air a rá an gcuirfí a eitilt ar ceal nó nach gcuirfí ar an dáta faoi chaibidil. Luaigh an tOmbudsman, i gcúinsí nár shainmhínigh an chuideachta árachais céard a bhí i gceist aici le "tuaradh" agus ansin a d'úsáid an focal "fógraíodh" ina áit, go raibh sé míréasúnta diúltú don éileamh faoi chaibidil.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais an t-éileamh a íoc, a bhí beagán le cois €600.

Buíochas

Tarraingíonn go leor de na cinntí san Achoimre seo aird ar na cúinsí an-deacair as a n-eascraíonn na gearáin a chuirtear faoi bhráid na hOifige. Bíonn cúrsaí a bhaineann le tinneas, pleananna saoire a raibh an-súil acu a chur ar ceal agus goid i rith turas thar lear ina n-imeachtaí deacra do na daoine lena mbaineann. Is mian liom buíochas a ghabháil leis na gearánaigh agus na soláthraithe ar fad as comhoibriú lenár bpróisis éagsúla, agus muid ag féachaint leis na gearáin a chuirtear faoinár mbráid a réiteach.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltaí uile Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, agus aitheantas a thabhairt dá dtacaíocht.

Mar fhocal scoir, agus go háirithe, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an té a bhí san Oifig seo romham, Ger Deering, agus aitheantas a thabhairt dó ar fhágáil na heagraíochta seo dó i mí Feabhra 2022, i ndiaidh seacht mbliana ag stiúradh na hOifige seo. Rinneadh an tOmbudsman Deering go leor de na cinntí a phléitear san Achoimre seo i rith a thionachta.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin le Foireann Ardbhainistíochta an OSAP agus lenár bhfoireann ar fad as a dtiomantas leanúnach do fhreastal ar ár gcustaiméirí.

MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
(Gníomhach)

Feabhra 2022

Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie

Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar www.fspo.ie/decisions.

Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm.

1 Scagairí a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

Chun ár mbunachar sonraí cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earnáil ábhartha a roghnú ar dtús:



Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:



2

I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár gcinntí a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

- ▶ táirge / seirbhís
- ▶ iompar a ndearnadh gearán faoi



✓ Earnáil

Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:

Foreign Exchange

Conduct Complained Of:



✓ Táirge / Seirbhís

To narrow your search, you may also

Product / Service:

- All
- Accounts
- Commercial Banking
- Consumer Credit
- Foreign Exchange
- Mortgage
- Multiple Banking Product/Service

All

✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi

Conduct complained of:

- All
- Advice Incorrect/Unsuitable (post sale)
- Application of interest rate
- Arrears handling
- Customer Service
- Disputed Fees and charges
- Disputed Transactions
- Failure to provide information/correct information
- Maladministration
- Miscellaneous
- Mis-selling
- Refusal to give product/service

3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí de chinntí a scagadh de réir bliana, agus de réir thoradh an ghearáin, .i. ar chinn an tOmbudsman Seasamh leis an ngearán, Seasamh leis an ngearán go Substantiúil, Seasamh leis an ngearán go Páirteach, nó Diúltú don ghearán.



Outcome:

- All
- Upheld
- Substantially upheld
- Partially upheld
- Rejected



Nuair atá an Cinneadh a bhí á chuardach agat aimsithe agat, cliceáil ar **View Document** chun an téacs iomlán a íoslódáil mar PDF.



Níor nochtadh imscrúdú leighis nuair a ceannaíodh árachas

Chuir Maeve agus John laethanta saoire in áirithe agus ghlac siad polasaí árachais taistil ar an 17 Márta 2015. Bhí Maeve agus John le dul ag taisteal i mí Aibreáin 2015, ach b'éigean dóibh an turas a chur ar ceal toisc go raibh pian uafásach ar Maeve agus í ag siúl. Rinne Maeve agus John éileamh ar a bpolasaí árachais taistil, ach dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh sin toisc go raibh riocht sláinte uirthi cheana, is é sin, oisté-airtríteas.

Ní raibh Maeve ná John sásta leis sin agus chuir siad gearán faoi bhráid an Ombudsman. Rinne siad gearán go raibh an chuideachta árachais mícheart nó míréasúnta nuair a dhiúltaigh sí dá n-éileamh faoin bpolasaí. Dúirt siad, cé go ndearnadh imscrúduithe agus x-gathanna ar Maeve i mí Feabhra 2015 chun an chúis a raibh pian uirthi a aimsiú, níor dúradh léi ag an am go raibh oisté-airtríteas uirthi, agus go deimhin nach raibh a fhios aici go raibh go dtí gur dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh. Dúirt Maeve gur cheannaigh sí an polasaí de mheon macánta agus d'iarr sí aisíocaíocht ar chostas na laethanta saoire a cuireadh ar ceal, lúide barrachas an pholasaí.

Dúirt an chuideachta árachais go raibh x-gha ag Maeve i mí Feabhra 2015 ar a corróg chun an chúis a bhí leis an bpian agus an míchompord a bhí uirthi a aimsiú. Dúirt sé cé nach bhfuair Maeve diagnóis i mí an Mhárta 2015, ceannaíodh an polasaí agus fios acu go raibh comharthaí sóirt ar Maeve nár tugadh diagnóis dóibh. D'áitigh an chuideachta árachais go raibh sé réasúnta a cheapadh ar an dáta ar ceannaíodh an polasaí go bhféadfadh éileamh eascairt as na comharthaí sóirt sin. Tharraing an chuideachta árachais aird ar eisiámh a bhain le comharthaí sóirt gan diagnóis, a leagadh amach go soiléir i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí.

Chinn an tOmbudsman cé go ndúirt Maeve agus John nach raibh a fhios acu go raibh oisté-airtríteas ar Maeve nuair a ghlac siad an polasaí, ba cheart imscrúduithe Maeve an mhí sular ceannaíodh an polasaí a nochtadh leis an gcuideachta árachais nuair a ceannaíodh an clúdach.

Luaigh an tOmbudsman go raibh Maeve, John agus an chuideachta árachais faoi cheangal ag téarmaí agus coinníollacha an pholasaí. Bhí an tOmbudsman sásta gur leagadh amach go soiléir sa cháipéis pholasaí nach gclúdófaí comharthaí sóirt gan diagnóis, agus gur léirigh na himscrúduithe a rinneadh ar Maeve go raibh oisté-airtríteas uirthi.

Chinn an tOmbudsman go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú don éileamh agus dá bhrí sin níor seasadh leis an ngearán.

Goideadh maoin ó bhúit feithicle faoi ghlas – forálacha polasaí ag teacht salach ar a chéile

Ghlac Mark agus Sandra polasaí árachais taistil le haghaidh a laethanta saoire sa Spáinn i mí Eanáir 2018. Agus iad sa Spáinn, briseadh isteach sa charr a bhí ar cíos acu agus goideadh earraí ón mbúit. Chuir Mark agus Sandra an chuideachta árachais taistil ar an eolas faoin gcaillteanas sin ar an nguthán agus ansin chuir siad foirm éilimh isteach inar pléadh an méid ar tharla, mar ar mhíneadh siad gur chuir siad a n-earraí ar fad faoi ghlas i mbúit an chairr agus go ndeachaigh siad ar siúlóid ar feadh thart ar 3.5 uair go leith. Nuair a d'fhill siad, bhí an fhuinneog chúil brúite síos agus gach rud a bhí i mbúit an chairr imithe.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Mark agus Sandra ar an mbonn nár chlúdaigh a bpolasaí árachais taistil cailliúint, goid ná dochar a tharlódh d'earraí luachmhara a d'fhágfaí gan aon duine á bhfaire ag am ar bith, fiú agus iad fágtha i gcarr.

Chuir Mark agus Sandra gearán faoi bhráid an Ombudsman, ag rá go raibh an fhoráil seo a leanas ina bpolasaí freisin:

“Céard nach gclúdaítear: bagáiste i mótarfheithicil gan aon duine á faire idir a 9.00 r.n. agus a 9.00 i.n. seachas má tá sé i mbúit faoi ghlas atá ar leithligh ón urrann phaisinéirí i gcás feithicil a bhfuil búit acu agus i gcás feithicil nach bhfuil búit ar leith acu, faoi ghlas i bhfeithicil agus clúdaithe agus as amharc”.

I ndiaidh athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás, chinn an chuideachta árachais taistil gur foráladh sa rannóg ábhartha den pholasaí nár clúdaíodh caillteanas, goid ná damáiste do bhagáiste a fágadh gan aon duine á faire (fiú agus iad i bhfeithicil).

D'athbhreithnigh an tOmbudsman na cáipéisí polasaí agus léirigh sé gur áiríodh earraí luachmhara leis an sainmhíniú ar “Bagáiste”. Dúirt sé freisin gur chuimsigh an sainmhíniú ar “Earraí luachmhara” na hearraí a goideadh ó charr Mark agus Sandra. Rinne an tOmbudsman breithniú ar shainmhíniú ar “gan aon duine á faire” sa pholasaí,

ar cuireadh síos air mar “nuair nach féidir leat do Bhagáiste, d’Airgead Pearsanta, do mhaoin ná d’fheithicil a fheiceáil nó nach bhfuil tú sách gar dóibh le damáiste nó goid a sheachaint”.

Bhí an tOmbudsman sásta go raibh sé réasúnta gur chinn an chuideachta árachais gur fágadh feithicil Mark agus Sandra “gan aon duine á faire” ar feadh os cionn trí uair an chloig. Rinne an tOmbudsman breithniú ar an eisiámh a d’úsáid an t-árachóir chun diúltú d’éileamh na lánúine, ach luaigh sé freisin an t-eisiámh a d’úsáid Mark agus Sandra (a bhí díreach i ndiaidh an ceann a d’úsáid an chuideachta árachais i gcáipéis an pholasaí) ina ndúradh go mbeadh clúdach ag bagáiste a fágadh i mótarfheithicil gan aon duine á faire idir a 9.00 r.n. agus a 9.00 i.n., dá mbeadh sé i mbúit a bhí faoi ghlas, ar leithligh ón urrann phaisinéirí, i gcás feithicil a bhfuil búit acu.

I ndiaidh an dá chlásal eisiámh sin a léamh le chéile, bhí an tOmbudsman den tuairim gur chruthaigh foclaíocht na gclásal eisiámh sin cás mearbhloch ina raibh sé dodhéanta beagnach ag sealbhóir polasaí a thuiscint an raibh siad clúdaithe nó nach raibh.

Thagair an tOmbudsman do Chaibidil 4 den Chód Cosanta Tomhaltóirí, 2012 ó Bhanc Ceannais na hÉireann, toisc go ndeirtear ann go gcaithfidh eintiteas rialáilte a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis ar fad a sholáthraíonn sé don tomhaltóir soiléir, cruinn, cothrom le dáta agus scríofa i mBéarla simplí.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh an fhaisnéis sa dá eisiámh sa pholasaí árachais, nuair a léifí in éindí iad, doiléir, agus nár tháinig sí le ceanglais an Chóid Cosanta Tomhaltóirí, 2012.

Dá réir, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d’ordaigh don chuideachta árachais taistil glacadh le héileamh na lánúine, na teorainneacha clúdaigh cuí a chur i bhfeidhm, agus cúiteamh breise €500 a íoc le Mark agus Sandra laistigh de thréimhse shonraithe.

Bhí tionchar ag srianta COVID-19 ar chrús

Cheannaigh Bethany agus Luke polasaí árachais taistil a thosaigh i mí Dheireadh Fómhair 2018. Úsáideadh an polasaí sin chun clúdach a thabhairt do thuras 77 lá a thosaigh i mí Eanáir 2020.

Mar chuid dá dturas, chuaigh Bethany agus Luke ar bord long chúrsála i mí Feabhra 2020, ar thuras a bhí le stopadh cúpla babhta. Ach mar gheall ar shrianta COVID-19, athraíodh cúrsa taistil na loinge crúsála cúpla uair i rith an aistir.

Ar an 14 Márta 2020, d'fhógair an captaen go raibh cinntí a rinne údaráis náisiúnta tar éis tionchar mór a imirt ar an gcúrsa taistil beartaithe. Dá bharr sin, cuireadh pleananna malartachta i bhfeidhm don chrús. Thug an captaen rogha do na paisinéirí fanacht ar bord nó tuirlingt den long ag áit faoi leith, agus go gclúdódh an chuideachta chúrsála costas na n-eitiltí abhaile dá roghnódh na paisinéirí teacht den long.

Cúpla lá ina dhiaidh sin, rinne an captaen fógra eile, ag insint do na paisinéirí ar fad gur fógraíodh srianta nua COVID-19, a d'fhág an turas ciorraithe agus nach bhféadfadh na paisinéirí ná an criú teacht den long ag an láthair mholta. Dá réir, b'éigean don chriú agus don fhoireann ar fad fanacht ar bord go dtí an ceann scríbe deiridh, i mí Aibreáin 2020.

Chuir Bethany agus Luke éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais ar aisíocaíocht a bhain leis an 33 lá a raibh siad i gcoraintín ar an mbád dar leo. Dúirt siad gur "ciorraíodh" a dturas mar gheall ar shrianta COVID-19. Mhaígh Bethany agus Luke gur ciorraíodh an turas ar feadh 33 lá, ó tharla nár stop an long mar a bhí beartaithe ar chúrsa taistil an aistir. Mhaígh Bethany agus Luke freisin nach raibh cead acu sóisialú agus go raibh siad i gcoraintín i ndáiríre ar feadh 33 lá mar gheall ar na bearta COVID-19 arbh éigean don chuideachta chúrsála a chur i bhfeidhm.

Bhí an t-árachóir den tuairim go raibh éileamh Bethany agus Luke lasmuigh de théarmaí agus coinníollacha an pholasaí, agus dhiúltaigh sé d'éileamh Bethany agus Luke. Chuir Bethany agus Luke gearán faoi bhráid an OSAP ina dhiaidh sin.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh sé réasúnta gur chinn an chuideachta árachais gur thit éileamh Bethany agus Luke lasmuigh de raon feidhme an pholasaí árachais. Luaigh an tOmbudsman go ndearna captaen na loinge cúrsála cur síos ar an turas mar cheann "*ciorraithe*", ach thagair don sainmhíniú ar "*ciorrú*" sa pholasaí árachais agus dúirt go leagtar amach go soiléir sa pholasaí árachais líon teoranta cásanna ciorraithe a chlúdófaí leis an bpolasaí árachais.

Dúirt an tOmbudsman cé go raibh sé díomách nach raibh sainmhíniú ar "*coraintín*" i measc na sainmhínte i bpolasaí Bethany agus Luke, go raibh an tOmbudsman sásta sa chás seo nach raibh aon fhianaise ann a thug le fios gurbh éigean do Bethany agus Luke fanacht ag leithlisiú go hiomlán ina gcábán, chun scaipeadh COVID-19 a chosc. Ina áit sin, ba chosúil go raibh ar Bethany agus Luke fanacht ar an long chrúsála agus nach raibh siad in ann tuirlingt di, mar gheall nach raibh na calafoirt tuirlingthe bheartaithe sásta glacadh le paisinéirí ón gcrús. Luaigh an tOmbudsman cé gur laghdaigh sé sin cinnte an taitneamh a bhain Bethany agus Luke as an turas, níor thug an polasaí árachais aon chlúdach do chaillteanas taitnimh mar sin.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Ciorraíodh turas de bharr ráig COVID-19

Cheannaigh Sebastian polasaí árachais taistil ar an 17 Feabhra 2020, lenar bhain clúdach bliana a thosaigh ar an 28 Feabhra. Bhí sé tar éis taisteal thar lear agus bhí sé le teacht abhaile go hÉirinn ar an 28 Márta 2020. Mar gheall ar ráig COVID-19, d'eisigh an Roinn Gnóthaí Eachtracha ráiteas ag moladh do gach saoránach Éireannach filleadh abhaile. Mar gheall air sin, chinn Sebastian a thuras a chríochnú luath agus d'fhill sé ar Éirinn ar an 19 Márta 2020.

Nuair a d'fhill Sebastian ar Éirinn, chuir sé éileamh isteach ag lorg aisíoc ar chostas an lóistín nár úsáideadh, agus speansais taistil bhreise, mar gheall ar chiorrú a thurais (dar luach níos mó ná €1,000). Dhiúltaigh an chuideachta árachais glacadh le héileamh Sebastian agus dá réir, chuir sé gearán faoi bhráid an OSAP.

Bhreithnigh an tOmbudsman na haighneachtaí ó Sebastian agus ón gcuideachta árachais. Mhaígh an t-árachóir go raibh Sebastian faoi árachas in aghaidh imeachtaí sonraithe faoin rannóg faoin *"turas a chríochnú luath"* sa pholasaí, ach nár tháinig na cúinsí ba chúis lena éileamh leis na himeachtaí sonraithe sin.

D'admhaigh an tOmbudsman nár thug Sebastian le fios gur bhain a chúinsí le ceann ar bith de na himeachtaí sonraithe a pléadh faoin rannóg faoi *"turas a chríochnú luath"* ina pholasaí. Ina áit sin, mhaígh sé ina ionad sin go n-éireodh lena éileamh dá gcaithfí leis faoi fhorálacha *"cealaithe"* an pholasaí. I rith bhreithniú na bhforálacha cealaithe sa pholasaí, luaigh an tOmbudsman gur foráladh go mbeadh clúdach ar fáil dá mb'éigean an turas a chur ar ceal agus nach bhféadfaí é sin a sheachaint.

Thagair an tOmbudsman freisin do ráiteas na Roinne Gnóthaí Eachtracha inar iarradh ar mhuintir na hÉireann *"taisteal neamhriachtanach a sheachaint"* chuig ceann scríbe thuras Sebastian, i ndiaidh dó an tír a shroicheadh.

Tar éis forálacha éagsúla an pholasaí árachais a bhreithniú, agus go háirithe an sainmhíniú ar *"Tréimhse Clúdaigh"*, bhí an tOmbudsman sásta gur chríochnaigh Sebastian a thuras luath, seachas é a *"chur ar ceal"*.

Luaigh an tOmbudsman mura raibh turas Sebastian tosaithe, go mbeadh sé i dteideal éileamh a dhéanamh faoi fhorálacha cealaithe an pholasaí. Ach toisc go raibh sé tar éis tús a chur leis an turas cheana féin, tháinig deireadh leis an gceart sin.

D'admhaigh an tOmbudsman go raibh mí-ádh ar Sebastian leis na dátaí ar tharla sé seo ar fad, toisc gur chinn sé go ciallmhar cloí le comhairle an Rialtais. Ghlac an tOmbudsman leis mar sin féin go raibh an chuideachta árachais i dteideal clúdach a dhiúltú dá éileamh, toisc nár chlúdaigh forálacha a pholasaí árachais taistil cúinsí sonracha a éilimh.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Tugadh drochsheirbhís do chustaiméir i ndiaidh gortú thar lear

Bhí polasaí árachais taistil ag Susan. Fad a bhí sí ar laethanta saoire thar lear lena teaghlach in 2017, gortaíodh Susan agus theastaigh cóir leighis uaithi. Moladh do Susan dul chuig an ospidéal agus mar sin chuaigh a fear céile i dteagmháil lena cuideachta árachais chun a shoiléiriú cén t-ospidéal a bhféadfadh sí dul chuige faoina hárachas. Diagnósíodh níos deireanaí go raibh gimide briste ar Susan, chomh maith le damáiste fíocháin.

Rinne Susan gearán leis an Ombudsman gur léirigh a cuideachta árachais an-drochsheirbhís do chustaiméirí mar gheall ar an méid seo a leanas:

- theip ar an gcuideachta tabhairt faoi chumarsáid léi (toisc nár freagraíodh glaonna gutháin ná ríomhphoist);
- theip ar an gcuideachta seirbhís do chustaiméirí chuimsitheach nó leanúnach a sholáthar;
- theip ar an gcuideachta nósanna imeachta a chur i bhfeidhm chun plé léi i ndiaidh a gortaithe;
- theip ar an gcuideachta na nósanna imeachta sin a chur in iúl;
- ghníomhaigh an chuideachta go faillíoch, rud a chruthaigh strus agus éiginnteacht di;
- theip ar an gcuideachta tabhairt faoi imscrúdú iomlán ar a gearáin;
- theip ar an gcuideachta toradh aon imscrúdaithe mar sin a chur in iúl;
- d'eisigh an chuideachta litir freagartha ach mhaígh Susan nár léiríodh an méid a tharla inti; agus
- theip ar an gcuideachta an tseirbhís a sholáthar a mhaígh an chuideachta a sholáthródh sí.

D'iarr Susan cúiteamh airgeadais as na cailteanais a d'eascair as, an mhíchaoithiúlacht agus an strus a d'fhéadfaí a sheachaint ina measc. Bhí suim €4,000 san iomlán i gceist leis sin.

D'admhaigh an chuideachta árachais gur cheart go ngníomhódh sí níos fearr, go gcuirfeadh a cumarsáid mearbhall ar dhuine, agus go bhféadfadh sí freagra a thabhairt i bhfad níos tapa. Thairg an t-árachóir socruithe éagsúla. Ach i mí Lúnasa 2018, mhéadaigh an t-árachóir an tairiscint go €3,475 (a raibh €475 de íoctha cheana féin mar chomhartha dea-thola i bhfianaise dhrochthaithe Susan). Dúirt an t-árachóir gur chládaigh an tairiscint sin costas eitiltí Susan agus an costas breise lóistín a bhféadfadh a bheadh air a íoc, dá mbeadh Susan tar éis fanacht thar lear go dtí gur measadh go raibh sí ábalta taisteal ó thaobh na sláinte de, chomh maith le suim bhreise mar chomhartha dea-thola eile.

Chinn an tOmbudsman nár léirigh tairiscint chuitimh na cuideachta árachais, an tsuim a tairgeadh mar chomhartha dea-thola ina measc, i gceart na hiarmhairtí a bhí leis an teip ar an tseirbhís a soláthraíodh do Susan, i rith tréimhse nuair a bhí sí thar lear agus drochghortú ag gabháil di, agus arbh éigean di ar deireadh cinneadh a dhéanamh í féin eitilt abhaile i ndálaí a bhí an-mhífheiliúnach, mar gheall ar an easpa freagartha ón árachóir. Bhí an tOmbudsman sásta gur chruthaigh an fhaisnéis mhícheart agus a tháinig salach ar a chéile ón árachóir inní shuntasach agus míchaoithiúlacht an-mhór do Susan.

Chinn an tOmbudsman freisin gur teipeadh ar aghaidh a thabhairt ar ábhar buartha agus ceisteanna Susan cé gur cuireadh in iúl go soiléir iad cúpla uair agus ar chúpla ardán.

Ar lean ar leathanach 15

Árachas Taistil

Ar lean ó leathanach 14

Bhí an tOmbudsman sásta gur chuir an chuideachta árachais moill iomarcach ar chóip de thuairiscí sláinte Susan a iarraidh, a torthaí MRI ina measc, chun teacht ar chinntiúchán maidir lena hábaltacht chun eitilte agus chun é sin a chur in iúl di. Dúirt an tOmbudsman mar fhocal scoir gur mhíriarachán suntasach, droch-chumarsáid agus drochsheirbhís do chustaiméirí a bhí ansin ar fad.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh don chuideachta árachais cúiteamh €5,000 a íoc le Susan, ar leithligh agus ar leith ar aon íocaíocht dea-thola a d'íoc an t-árachóir roimh sin maidir le speansais as póca agus costas na dturas a cuireadh ar ceal.

Chaill sealbhóir polasaí eitilt de bharr a bheith cúig nóiméad mall mar gheall ar charr ar cíos nach dtosódh

Bhí polasaí árachais taistil ag Liam. I mí an Mhárta 2017, chaill Liam eitilt ón nGearmáin chun na hÉireann toisc nach dtosódh an carr a bhí ar cíos aige nuair a theastaigh uaidh dul go dtí an t-aerfort. B'éigean do Liam eitilt eile a cheannach agus rinne sé éileamh ar phraghas na heitilte nua faoina pholasaí árachais taistil. Bhí Liam míshásta nuair a dhiúltaigh an chuideachta árachais dá éileamh, agus chuir sé gearán faoi bhráid an OSAP.

D'áitigh an chuideachta árachais go bhfuair a rannóg éileamh glaoch ó Liam i mí Iúil 2017 faoin eitilt a chaill sé i mí an Mhárta 2017. Dúirt sí gur inis Liam di gur chaill sé an eitilt mar nach dtosódh an carr a bhí ar cíos aige agus cé gur éirigh leis an fhadhb a réiteach é féin faoi cheann 20 nóiméad, ní raibh dóthain ama aige dul tríd an tslándáil agus chomh fada leis an ngeata sular dhún an eitilt agus gur fhág sí. Ní raibh Liam ach cúig nóiméad mall don eitilt.

Mhaigh an chuideachta árachais toisc gur chaill Liam a eitilt mar gheall ar mhoill 20 nóiméad, go raibh sí i dteideal a rá nár fhág sé dóthain ama i gcás aon mhoill a d'fhéadfadh teacht chun cinn agus é ag taisteal chuig an aerfort.

Bhraith an chuideachta árachais ar an rannóg dar teideal “*Imeacht Caillte – Rannóg 7*” den pholasaí chun tacú lena cinneadh diúltú d'éileamh Liam. Foráladh sa rannóg sin le haghaidh costais lóistín agus iompair bhreise a bhí ar an té a bhí faoi árachas a íoc, toisc nár rith an t-iompar de réir a thráthchláir nó má bhí timpiste ag an bhfeithicil ina raibh an té a bhí faoi árachas ag taisteal nó má chlis ar an bhfeithicil sin. Eisiadh go soiléir sa rannóg sin clúdach as moill mar gheall ar chliseadh feithicle, seachas má fuair an té a bhí faoi árachas “*deimhniú ar an moill ón údarás a chuaigh chuig an timpiste nó cliseadh (más*

ábhartha) a chuir as don fheithicil” ina raibh an té a bhí faoi árachas nó (ii) murar chuir an té a bhí faoi árachas dóthain ama ar leataobh ina bpleananna taistil le haghaidh moilleanna a mbeadh súil leo.

D'fhiafraigh an chuideachta árachais freisin cén fáth nár tuairiscíodh an cás don chuideachta carranna ar cíos agus luaigh sí nach raibh aon fhianaise ag Liam a thacódh lena ráiteas go raibh fabht ar an bhfeithicil.

Luaigh an tOmbudsman nár easaontaigh an chuideachta árachais le ráitis Liam nuair a phléigh sí leis an éileamh ar dtús, (1) gur leigheas sé an fhadhb ar an gcarr é féin; (2) gur thóg sé 20 nóiméad air é sin a dhéanamh; (3) an t-am ar shroich sé an t-aerfort; ná (4) nach raibh Liam ach cúig nóiméad mall don eitilt.

Thug an tOmbudsman aghaidh freisin ar léirmhíniú na foclaíochta ábhartha sa pholasaí. Mhaigh an chuideachta árachais gur theip ar Liam dóthain ama a chur ar leataobh ar fhaitíos “*moilleanna féideartha*”. Luaigh an tOmbudsman nár tháinig tagairt na cuideachta árachais do “*moilleanna féideartha*” le foclaíocht an pholasaí. D'éiligh an polasaí ar dhuine árachaithe dóthain ama a thabhairt le haghaidh “*moilleanna a mbíonn súil leo*” seachas “*moilleanna féideartha*”. Bhí an tOmbudsman den tuairim go bhfuil difríocht shuntasach idir an dá cheann, agus bhí an tOmbudsman sásta cé go bhféadfaí moill fhéideartha a thabhairt ar chliseadh an chairr a bhí ar cíos, ní raibh aon fhianaise ann le tacú leis an moladh gur mhoill a bhí ann ar cheart a bheith ag súil léi. Dá bhrí sin, bhí an tOmbudsman sásta nár cheart an t-eisiamh sin, bunaithe ar fhoclaíocht bheacht an pholasaí, a chur i bhfeidhm.

Ar lean ar leathanach 17

Árachas Taistil

Ar lean ó leathanach 16

Thug an tOmbudsman aghaidh freisin ar thagairt na cuideachta árachais don am a mholann aerlínte go hiondúil do phaisinéirí, chun dóthain ama a thabhairt don tseiceáil isteach agus slándáil. Luaigh an tOmbudsman cé go bhféadfadh go mbeadh an-chiall leis sin a áireamh i bpolasáí árachais taistil, níor sonraíodh aon am faoi leith sa pholasáí seo ar cheart do dhaoine árachaithe a chur ar leataobh.

Ar deireadh, bhreathnaigh an tOmbudsman ar argóint na cuideachta árachais go raibh sí i dteideal diúltú d'éileamh Liam mar gheall gur theip air an ceanglas a leanas a chomhlíonadh:

“Deimhniú a fháil ar an moill ón údarás a chuaigh chuig an timpiste nó cliseadh (más ábhartha) a chuir as don fheithicil ina raibh tú ag taisteal”.

Mháigh an chuideachta árachais go dtagraíonn na focail cháilithe “(más ábhartha)” don chúis leis an moill “agus ní ar tháinig tríú páirtí i gcabhair ar an bhfeithicil nó nár tháinig”. Go bunúsach, bhí an chuideachta árachais den tuairim go bhfuil na focail faoi chaibidil ag léiriú go dteastóidh deimhniú le haghaidh ceann den dá bhunús le clúdach, ag brath ar an gceann atá i gceist.

Níor aontaigh an tOmbudsman le léirmhíniú na cuideachta árachais ar na focail sin agus bhí an tOmbudsman sásta gurb é brí shimplí an eisiaimh go dteastódh cáipéisí deimhnithe ó údarás sa chás go ndeachaigh údarás chuig an gcliseadh agus sa chás sin amháin.

Chinn an tOmbudsman go raibh sé soiléir, murach gur cuireadh moill 20 nóiméad ar Liam, nach gcaillfeadh sé a eitilt, mar nach raibh sé ach cúig nóiméad mall lena haghaidh. Ina bhfianaise sin, bhí an tOmbudsman sásta go raibh éileamh Liam clúdaithe.

Dúirt an tOmbudsman mar fhocal scoir nár bhunaigh an chuideachta árachais bunús bailí do dhiúltú d'éileamh Liam. Sheas an tOmbudsman le gearán Liam agus d'ordaigh don chuideachta árachais glacadh leis an éileamh le haghaidh measúnú ar an ngnáthbhealach.



Cuireadh eitilt ar ceal mar gheall ar stailc lucht rialaithe aerthráchta

Ghlac Séamus polasaí árachais taistil le haghaidh turais ó Éirinn go dtí an Fhrainc. Cuireadh a eitilt abhaile ón bhFrainc go hÉirinn i mí an Mheithimh 2016 ar ceal mar gheall ar stailc lucht rialaithe aerthráchta sa Fhrainc ar an dáta sin. Chuir Séamus eitilt eile in áirithe le dul abhaile go hÉirinn ón bhFrainc an lá arna mhárach. Chuir sé éileamh isteach faoina pholasaí árachais taistil as costas na heitilte eile sin abhaile.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Shéamuis ar an mbonn go raibh eolas aige roimh ré faoi chur isteach féideartha ar a phleananna taistil, mar gheall ar aighnis an lucht rialaithe aerthráchta sa Fhrainc. D'easaontaigh Séamus leis sin, ag rá nach raibh aon eolas mar sin aige, ná ag an aerlíne féin, a raibh eitilt iomlán lán aici le dul ón bhFrainc go hÉirinn ar dháta na heitilte bunaidh.

Bhí Séamus míshásta le diúltú na cuideachta árachais agus chuir sé gearán faoi bhráid an OSAP.

Luaigh Séamus gur thagair an chuideachta árachais do roinnt suíomhanna gréasáin meáin ar ar fógraíodh go rabhthas ag cur isteach ar aerthaisteal sceidealaithe ón bhFrainc ar an dáta sin, roimh na dátaí ar chuir Séamus a thuras in áirithe agus ar cheannaigh sé a árachas taistil. D'áitigh Séamus nár cuireadh na fógraí sin in iúl dó go dtí gur chuir sé a éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais. D'áitigh Séamus freisin go raibh sé míréasúnta go gceapfadh an chuideachta árachais go bhfuair sé fógra roimh ré go bhféadfaí cur isteach ar a eitiltí.

D'áitigh an chuideachta árachais go raibh eisiámh clúdaigh i bpolasaí árachais taistil Shéamuis i gcás aon éileamh as speansais taistil bhreise a tabhaíodh as filleadh abhaile, a d'eascair as ceann de na teagmhais a liostáladh i leabhrán an pholasaí (lena n-áirítear "stailc" agus "gníomhaíocht thionsclaíoch"), má cuireadh

tús leis an teagmhas sin nó má tuaradh é sular cuireadh an turas in áirithe nó sular ceannaíodh an t-árachas, pé ceann ba dheireanaí.

D'éiligh an chuideachta árachais go ndearnadh tuairisciú forleathan ar an ngníomh stailce a raibh súil léi sna meáin ar fud na hEorpa ag an am agus thagair sí do roinnt foinsí meán. Chuir an chuideachta árachais in iúl go raibh aiféala uirthi mura raibh Séamus ar an eolas faoi na stailceanna sceidealaithe sular chuir sé a thuras in áirithe nó sular cheannaigh sé a pholasaí, ach dúirt sí go raibh an t-eisiámh i bhfeidhm beag beann ar eolas Shéamuis.

Dúirt an tOmbudsman go ndearnadh tagairt in aighneachtaí na cuideachta árachais don stailc a "fógraíodh" seachas a "tuaradh", mar ar foráladh dó sa pholasaí. Luaigh an tOmbudsman nár chosúil gur sainmhíníodh ceachtar téarma, "fógraíodh" agus "tuaradh", sa pholasaí agus cheistigh céard ar a mbraitheann an chuideachta árachais chun a chinneadh ar "tuaradh" stailc. I bhfianaise go bhféadfadh sé sin an ceart a bheadh ag sealbhóir polasaí éileamh rathúil a dhéanamh i gcásanna áirithe a dhiúltú, bhí an tOmbudsman den tuairim gur theastaigh soiléire níos fearr faoi céard atá i gceist le stailc a "thuaradh".

Bhreithnigh an tOmbudsman aighneachtaí na cuideachta árachais maidir le tuairisciú na meán i mí na Bealtaine agus i dtús mhí an Mheithimh 2016 ar stailceanna lucht rialaithe aerthráchta a bhí le tarlú sa Fhrainc ar dhátaí difriúla i mí na Bealtaine agus i mí an Mheithimh 2016.

Dúirt an tOmbudsman ar deireadh fiú dá mbeadh Séamus tar éis ábhar na n-alt sin ar fad a léamh go cúramach, bheadh sé deacair air a rá an gcuirfí a eitilt ar ceal nó nach gcuirfí ar an dáta faoi chaibidil.

Ar lean ar leathanach 19

Árachas Taistil

Ar lean ó leathanach 18

Ghlac an tOmbudsman le haighneacht Shéamuis nach raibh sé ar aon eolas faoin ngníomhaíocht stailce. Luaigh sé go ndúirt an chuideachta árachais go bhfuil an t-eisiamh i bhfeidhm, beag beann ar eolas Shéamuis.

Luaigh an tOmbudsman freisin, maidir leis an eisiamh a d'úsáid an chuideachta árachais chun diúltú d'éileamh Shéamuis, nach ndearnadh aon tagairt san eisiamh d'aon riachtanas go mbeadh eolas ag an té a bhí faoi árachas, ach nár dúradh ach go gcaithfeadh an teagmhas “a bheith tosaithe nó tuartha” sular cuireadh an turas in áirithe nó sular ceannaíodh an polasaí árachais, pé ceann ba dheireanaí. I gcúinsí nár sainmhíníodh “tuartha” mar a bhainfeadh sé le gníomhaíocht stailce, mheas an tOmbudsman gur riachtanas míréasúnta a bhí ansin.

Luaigh an tOmbudsman, i gcúinsí nár shainmhínigh an chuideachta árachais céard a bhí i gceist aici le “tuaradh” agus ansin a d'úsáid an focal “fógraíodh” ina áit, go raibh sé míréasúnta diúltú don éileamh faoi chaibidil.

Thagair an tOmbudsman go sonrath d'alt 60(2) (c) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, ina gceadaítear seasamh le gearán fiú má bhí an t-iompar a ndearnadh gearán faoi ag cloí le dlí, cleachtas bunaithe nó caighdeán rialála, má bhí an dlí, an cleachtas nó an caighdeán sin míréasúnta, éagórach, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí sa chaoi ar cuireadh i bhfeidhm é ar an té a rinne an gearán.

Chinn an tOmbudsman go raibh iompar na cuideachta árachais míréasúnta nuair a dhiúltaigh sí don éileamh seo. Dá réir, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais glacadh leis an éileamh dar suim €606.80.



Níor chlúdaigh polasaí éilimh a d'eascair as imní

Chuir Emma agus Ross laethanta saoire san Iodáil in áirithe agus bhí siad le dul ag taisteal i mí Mheán Fómhair 2016. Cheannaigh siad polasaí árachais taistil don turas i mí Eanáir 2016. Chuaigh Emma chuig a dochtúir go luath i mí Mheán Fómhair mar go raibh pian uirthi. I ndiaidh na coinne sin, shocraigh Emma agus Ross a dturas chun na hIodáile a chur ar ceal. An lá arna mhárach, chuir Emma agus Ross éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais ag lorg aisíoc ar a gcostais saoire.

Bunaithe ar an bhfaisnéis a thug dochtúir Emma di, dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh toisc gur eisiaigh téarmaí agus coinníollacha an pholasaí go sonracha éileamh a eascraíonn go díreach nó go hindíreach as imní. Bhí Emma agus Ross míshásta leis sin toisc gur éiligh siad gur cuireadh an tsaoire ar ceal mar gheall ar an bpian a bhí ar Emma agus chuir siad gearán faoi iamh an OSAP.

D'áitigh Emma gur eascair a riocht imní go díreach as an bpian a bhí uirthi, pian a thosaigh níos túisce an samhradh sin. Cuireadh in iúl di i mí Lúnasa go raibh airtríteas uirthi. D'áitigh sí freisin, nuair nár tháinig mórán feabhais uirthi, go ndeachaigh sí chuig a dochtúir go luath i mí Mheán Fómhair 2016, mar go raibh sí buartha faoina sláinte agus na laethanta saoire a bhí ag druidim leo. D'áitigh sí freisin go raibh sí as láthair ón obair ó thús mhí Mheán Fómhair 2016. Rinne Emma agus Ross gearán gur dhiúltaigh an chuideachta árachais dá n-éileamh árachais taistil go héagórach.

Dúirt an chuideachta árachais gur chuir Emma agus Ross a laethanta saoire ar ceal mar gheall ar chomhairle leighis a fuair siad ó dhochtúir Emma, a shonraigh "imní" mar an príomhriocht ar an bhfoirm éilimh leighis a comhlánaíodh. D'áitigh an chuideachta árachais freisin gur luaigh dochtúir Emma go ndeachaigh Emma chuig a dochtúir mar gheall ar imní i dtús mhí Mheán Fómhair, agus gur mhol an dochtúir di na laethanta saoire a bhí beartaithe a chur ar ceal ina dhiaidh sin.

Bhraith an chuideachta árachais ar eisiámh ginearálta a bhí sa pholasaí inar foráladh nach n-íocfadh an chuideachta árachais as éilimh a d'eascair go díreach nó go hindíreach as strus, imní, dúlagar nó aon neamhord sláinte nó néarógach.

Bhí an tOmbudsman sásta, bunaithe ar an bhfianaise leighis a fuair sí, go raibh sé réasúnta gur chinn an chuideachta árachais gur cuireadh na laethanta saoire ar ceal mar gheall ar an diagnóis imní a fuair Emma.

Cé go bhféadfadh Emma a mhíniú go raibh imní uirthi mar gheall ar an drochphian a bhí ar a droim, chinn an tOmbudsman gur dheimhnigh a dochtúir gur cuireadh na laethanta saoire ar ceal mar gheall ar a himní. Luaigh an tOmbudsman gur eisiaigh an polasaí go sonracha éilimh a d'eascair as imní.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Lorg árachóir taistil ranníocaíocht le costas éilimh ó árachóir tí na sealbhóirí polasaí

Cheannaigh Louise agus Thomas polasaí árachais taistil ilturas bliantúil i mí an Mhárta 2016. Fad a bhí an lánúin sa Spáinn i mí Mheán Fómhair 2016, briseadh isteach ina gcarr. Goideadh roinnt earraí ón gcarr agus dá bharr sin, rinne Louise agus Thomas éileamh faoina bpolasaí árachais taistil.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais taistil ar dtús aon chuid den éileamh a chlúdach ar an mbonn nach raibh aon chomhartha ann gur briseadh isteach sa charr le fórsa. Rinne Louise agus Thomas achomharc in aghaidh an chinnidh sin agus ar deireadh comhaontaíodh go socrófaí an t-éileamh leis an gcuideachta árachais taistil.

Fuair Louise agus Thomas litir óna gcuideachta árachais tí cúpla seachtain i ndiaidh dóibh an t-éileamh a shocrú leis an gcuideachta árachais taistil. Míníodh sa litir go bhfuarthas foirm éilimh a d'eascair as éileamh Louise agus Thomas faoina bpolasaí árachais taistil agus tháinig sé chun solais gur íoc an chuideachta árachais tí an chuideachta árachais taistil le haghaidh earraí áirithe ar dhiúltaigh an chuideachta árachais taistil a íoc le Louise agus Thomas nuair a socraíodh an t-éileamh.

Chuir Louise agus Thomas gearán faoi bhráid an OSAP ag rá gur theip ar an gcuideachta árachais taistil a n-éileamh a láimhseáil i gceart.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais taistil go ndearna sí aon cheo as bealach agus dúirt go raibh sí i dteideal faoi théarmaí agus coinníollacha an pholasaí dul i dteagmháil le cuideachta árachais tí Louise agus Thomas chun ranníocaíocht leis an éileamh a iarraidh.

D'athbhreithnigh an tOmbudsman cóip de théarmaí agus coinníollacha ábhartha an pholasaí agus go háirithe an chuid dar teideal "Coinníollacha Ginearálta Atá i bhFeidhm ar Gach Rannóg" inar foráladh go raibh an chuideachta

i dteideal cearta an tsealbhóra polasaí a thógáil ar lámh i gcosaint nó socrú éilimh neamhleighis, nó imeachtaí a thionscnamh ina hainm féin dá tairbhe féin, in aghaidh páirtí eile agus gur faoi lánrogha na cuideachta cúrsaí mar sin. Míníodh sa rannóg go raibh sé sin i gceist chun a chur ar chumas na cuideachta "aon chostais a thabhóidh sí a aisghabháil ó aon tríú páirtí ag a mbeadh dliteanas as na costais".

Bhreithnigh an tOmbudsman comhfhreagras idir Louise agus Thomas agus an chuideachta árachais tí, inar mhínígh an chuideachta árachais tí go raibh dé-árachas i bhfeidhm faoin bpolasaí árachais taistil agus an polasaí árachais tí, rud a d'fhág go raibh oibleagáid dhlíthiúil ar an dá chuideachta árachais an t-éileamh a íoc. Míníodh gur íoc an chuideachta árachais taistil an tsuim a socraíodh ar deireadh le Louise agus Thomas agus gur sheol sí iarratas ansin chuig an gcuideachta árachais tí chun ranníoc leis sin.

Dúirt an chuideachta árachais tí go raibh níos mó clúdaigh ag Louise agus Thomhas faoina bpolasaí árachais tí. Ghlac sí leis go ndearna sí míríomh ar an tsuim a bhí dlite don chuideachta árachais taistil agus dúirt gurbh í an chuideachta árachais a rinne an botún sin, agus ní an chuideachta árachais taistil. D'iarr sí ar an lánúin tabhairt faoi éileamh faoina bpolasaí árachais tí, ach dhiúltaigh Louise agus Thomas é sin a dhéanamh. Dheimhnigh an chuideachta árachais freisin nach mbeadh aon éifeacht ag an éileamh ar ranníocaíocht taistil ar a bpolasaí árachais tí ná ar a lascaine cheal éilimh ina dhiaidh sin.

Ní raibh an tOmbudsman sásta gur cuireadh in iúl go soiléir do Louise agus Thomas go bhféachfadh an chuideachta árachais taistil le costas aon éilimh a aisghabháil ó pholasaí árachais tí na lánúine. Luaigh an tOmbudsman go neamhbhalbh nach raibh aon cheist faoi go raibh an chuideachta i

Ar lean ar leathanach 22

Árachas Taistil

Ar lean ó leathanach 21

dteideal cearta an té a bhí faoi árachas a thógáil ar láimh i gcosaint nó socrú éilimh.

Ach, dar leis an Ombudsman, b'áibhéil é an teidlíocht sin a leathnú chuig éileamh a dhéanamh ar pholasaí árachais tí na lánúine, gan é sin a phlé go soiléir agus go cuimsitheach i gcoinníollacha an pholasaí nó an lánúin a chur ar an eolas faoina rún éileamh a dhéanamh.

Luaigh an tOmbudsman cé nach raibh aon tionchar ar pholasaí árachais tí Louise agus Thomas, ní fhéadfaí talamh slán a dhéanamh de nach ndéanfadh sé dochar don lánúin amach anseo dá dteastódh uathu athrú go soláthraí árachais tí eile, toisc go mbeadh orthu a rá le haon árachóir ionchais go raibh éileamh nó imeacht i gceist lena n-árachas tí.

Mar gheall ar an bhfoclaíocht dhoiléir i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí, agus mar gur theip ar an gcuideachta árachais taistil a rá le Louise agus Thomas go bhféachfadh sí le cuid den éileamh a aisghabháil óna bpolasaí árachais tí, sheas an tOmbudsman leis an ngearán. D'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfaí €1,000 leis an lánúin mar chúiteamh as an míchaoithiúlacht a cruthaíodh dóibh.

Dheimhnigh an tOmbudsman freisin go dtarraingeofaí aird Bhanc Ceannais na hÉireann ar an gcinneadh ionas go bhféadfadh sé a mheas ar theastaigh aon ghníomh maidir leis an bhfaisnéis a tugadh do shealbhóirí polasaí maidir leis an *"Foirme Ranníocaíochta Taistil"*.



Chuir tinneas cosc ar lánúin dul ar chrús

Bhí árachas taistil ag Damien agus Astrid agus i mí Dheireadh Fómhair 2017, thaistil siad chuig na Stáit Aontaithe agus iad ar tí dul ar bord long chrúsála ansin. Ach sular thosaigh an crús, d'éirigh Damien tinn agus, bunaithe ar chomhairle altra ar scor sna Stáit Aontaithe, d'fhill an lánúin ar Éirinn láithreach, áit a ndeachaigh Damien chuig a dhochtúir. Mhol a dhochtúir freisin do Damien gan dul ar an gcrús. Dá bharr sin, chuir Damien agus Astrid a gcrús ar ceal agus rinne siad éileamh faoina bpolasaí árachais ar chúiteamh as praghas an chrús, is é sin €6,204. Dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh ar an mbonn nár chomhlíon Damien téarmaí agus coinníollacha a pholasaí árachais. Chuir Damien agus Astrid gearán faoi bhráid an OSAP.

D'áitigh an lánúin go raibh siad i dteideal aisíoc ar bhunchostas a laethanta saoire. Mhaígh Damien gur chosúil gur diúltaíodh dá éileamh mar nár chuir sé in iúl don árachóir go raibh sé i gceist aige éileamh a chur isteach go dtí gur fhill sé ar Éirinn agus tar éis dul chuig a dhochtúir. Mhaígh Damien, i bhfianaise na comhairle leighis a fuair sé ó altra ar scor sna Stáit Aontaithe, go ndearna sé an cinneadh sláinte ceart filleadh ar Éirinn seachas cúram leighis a lorg sna Stáit Aontaithe.

Dúirt Damien gur tugadh le fios sa litir freagartha deiridh a fuair sé óna árachóir nach raibh comharthaí sóirt ar bith air sna cúig lá sular thosaigh an crús. Ach mhaígh Damien nár bh amhlaidh a bhí, agus nach raibh comharthaí sóirt ar bith air sna ceithre lá sular thosaigh an crús. Luaigh sé gur thairg an chuideachta árachais suim €500 don lánúin ina litir freagartha deiridh mar shocrú, ach nár ghlac an lánúin leis sin.

D'áitigh an chuideachta árachais nár chomhlíon an lánúin téarmaí a bpolasaí árachais, inar éilíodh go rachadh custaiméirí i dteagmháil leis an árachóir i gcás fadhbanna sláinte sula dtaistealóidís abhaile nó sula gcuirfí turais ar ceal. Mhaígh an t-árachóir freisin go raibh sé deacair, bunaithe ar an bhfaisnéis a fuair sé, a

chinneadh ar ghníomhaigh an lánúin go réasúnta, toisc nach raibh aon fhianaise ann a thug le fios gur mhaolaigh an lánúin a gcaillteanas trí thaisteal abhaile chun cúram sláinte a fháil in Éirinn. Bhraith an t-árachóir freisin ar an easpa comharthaí sóirt a bhí ar Damien cúpla lá sular thosaigh an crús. Luaigh an t-árachóir nár chlédaigh an polasaí drogall dul ag taisteal. Mheas an chuideachta árachais nach raibh aon chóir leighis a theastaigh ó Damien dá chomharthaí sóirt ina dhiaidh sin ábhartha don phróiseas achomhairc.

Mheas an tOmbudsman maíomh an árachóra gur cheart do Damien agus Astrid dul i dteagmháil leis na huimhreacha éigeandála leighis do na Stáit Aontaithe mar a tugadh iad ina cháipéisí polasaí sular thaistil siad abhaile. Bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh sé réasúnta gur bhraith an t-árachóir ar an ngné sin den pholasaí chun diúltú don éileamh, toisc gur leagadh na huimhreacha sin amach mar áis faisnéise den chuid is mó, seachas ceanglas conartha. I bhfianaise na gcáipéisí leighis tacaíochta a thug Damien, chinn an tOmbudsman go raibh dóthain fianaise ann a thug le fios go raibh sé réasúnta go gcuirfeadh Damien an turas ar ceal, nó go gciorródh sé é.

Mheas an tOmbudsman an ceanglas sa pholasaí gur cheart don té a bhí faoi árachas feidhmiú i gcónaí ar nós nach raibh árachas acu. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur chomhlíon an lánúin an ceanglas sin, ó tharla nach bhféadfadh an lánúin a bheith cinnte faoi na costais leighis a thabhóidís sna Stáit Aontaithe, agus ghlac an tOmbudsman leis go ndearna siad iarracht an baol sin a laghdú.

Ar lean ar leathanach 24

Árachas Taistil

Ar lean ó leathanach 23

Luaigh an tOmbudsman go ndúirt dochtúir Damien go raibh riocht sláinte Damien níos caolchúisí agus níos casta ná díreach a bheith gan comharthaí sóirt faoin dáta ar thosaigh an crús, agus bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh léirthuiscint mar ba chúí ag an árachóir don phointe sin nuair a bhí éileamh Damien á mheasúnú. Dá réir, bhí an tOmbudsman sásta go raibh ar Damien agus Astrid, ar bhonn na fianaise leighis, a gcrús a chur ar ceal agus gur chuir Damien dóthain cáipéisíochta faoi bhráid an árachóra chun tacú lena éileamh. Dá réir, chinn an tOmbudsman nach raibh sé réasúnta gur dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Damien.

Mar sin féin, níor aontaigh an tOmbudsman le gearán Damien gur chaith an t-árachóir lena ghearán ar bhealach míréasúnta nó míchuí, agus níor seasadh leis an gcuid sin den ghearán.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir €6,500 a íoc mar chúiteamh leis an lánúin.



Chaill aerlíne bagáiste agus trealamh sciála

Cheannaigh Aideen árachas taistil i mí Eanáir 2016, agus bhí clúdach do spórt geimhridh san áireamh ina polasaí. I mí an Mhárta 2016, chuaigh Aideen ar shaoire sciála agus chaill an aerlíne a cás agus a raibh ann. Níor thángthas riamh ar a cás agus fágadh í gan aon éadaí ná trealamh sciála, agus dá bharr sin, cheannaigh sí earraí ina n-áit ar a costas féin. I lár mhí Aibreáin 2016, chuir Aideen éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais faoina polasaí. Bhraith Aideen gur theip ar a hárachóir a héileamh árachais a mheasúnú ina iomláine, i gceart agus go trédhearcach, agus chuir sí gearán faoi bhráid an OSAP.

D'áitigh Aideen gur chuir an chaoi ar pléadh lena héileamh frustrachas uirthi agus go raibh an tairiscint do chúiteamh do-ghlactha. Maidir leis sin, chuir an chuideachta árachais in iúl do Aideen go luath i mí an Mheithimh 2016 go socrófaí a héileamh ar €1,085.83. Ach athraíodh suimeanna an tsocraithe cúpla uair ina dhiaidh sin, go suimeanna níos airde agus níos ísle freisin. Mhaígh Aideen nach raibh aon seasmhacht ag baint leis an gcaoi ar chaith an chuideachta árachais lena héileamh agus go ndearnadh neamhaird dá hiarratais. Mhaígh sí go raibh sé sin míghairmiúil agus mearbhlach. Bhraith Aideen gur cheart dá hárachóir cúiteamh a íoc léi as an mbagáiste caillte agus as costas na n-earraí athsholáthair a cheannaigh sí, dar luach €2,684.71.

Thug an chuideachta árachais le fios gur tairgeadh €200 ar dtús do Aideen mar gheall ar an moill ar an mbagáiste agus a luaithe a chuirfí fianaise ar fáil chun a dheimhniú go raibh a mála caillte go deo, go ndéanfaí measúnú ar an éileamh faoin mbagáiste agus go n-íocfaí as, lúide an €200 a íocadh as an moill ar an mbagáiste. Thug an t-árachóir le fios gur tairgeadh socruithe éagsúla. Ach dúirt sé freisin gur chruthaigh Aideen moill í féin toisc nach raibh sí sásta cúrsaí a phlé ar an nguthán, agus dá bhrí sin nár pléadh le cúrsaí chomh sciobtha agus ab fhéidir. D'áitigh an t-árachóir gur dhiúltaigh Aideen glacadh leis an

tairiscint socraithe don éileamh a rinneadh go mall i mí Dheireadh Fómhair 2016, toisc go raibh sí míshásta faoina chinneadh dímheas a chur i bhfeidhm as aois, caitheamh agus cuimilt, agus an easpa admhálacha, agus gan clúdach a thabhairt d'earraí nár chládaigh an polasaí. D'áitigh an chuideachta árachais gur chloígh sí le téarmaí pholasaí Aideen agus gur cuireadh ardleibhéal seirbhíse ar fáil. Mhaígh sí dá bhrí sin go raibh an tsuim socraithe €1,021.70 críochnaitheach agus ceart, chomh maith le cóir agus réasúnta.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh na ríomhphoist a sheol an chuideachta árachais doiléir agus neamhsheasmhach, agus go raibh na hearráidí riaracháin agus an tseirbhís do chustaiméirí míshásúil. Luaigh an tOmbudsman go raibh an tairiscint deiridh do shocrú éilimh €1,021.70 difriúil leis an tairiscint a rinne an t-árachóir roimhe sin i lár mhí Dheireadh Fómhair 2016. I dtaobh an €200 a tairgeadh, tharraing an tOmbudsman aird ar an gcaoi ar tagraíodh don tsuim sin i gcumarsáidí éagsúla, ach nár íocadh é riamh le Aideen, agus nár léir ar an mbonn sin cén fáth ar tagraíodh dó arís agus arís eile i gcomhfhreagras. Luaigh an tOmbudsman freisin nár léir cén fáth ar athraigh an tairiscint socraithe cúpla babhta, ná cén chaoi ar ríomhadh na tairiscintí éagsúla socraithe. Bhí an tOmbudsman den tuairim, d'ainneoin aighneachtaí na cuideachta árachais, go raibh Aideen an-chomhoibríteach agus go raibh an fhaisnéis a sholáthair sí ar ardchaighdeán, rud nárbh fhíor ar chor ar bith faoin tseirbhís a sholáthair an chuideachta árachais di.

Agus aird ar na teorainneacha polasaí a bhí i bhfeidhm ar éilimh as bagáiste caillte, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh don árachóir seasamh leis an bhfigiúr socraithe a thairg sé go luath i mí na Samhna 2016 (.i. €1,331.70) agus €750 eile a íoc le Aideen mar chúiteamh.

Goideadh mála droma ó thaisceadán lasnairde nach raibh “á iompar ag sealbhóir polasaí”

Cheannaigh Tara árachas taistil i mí Aibreáin 2018 agus an mhí dár gcionn chuaigh sí ar laethanta saoire thar lear. I rith na heitilte, chuir sí a hearraí pearsanta i mála droma a chuir sí sa taisceadán lasnairde sa chábán. Ach nuair a thuirling an t-eitleán, ní raibh Tara in ann teacht ar a mála droma agus thuairiscigh sí gur goideadh é. Chuir Tara éileamh faoi bhráid a cuideachta árachais ina dhiaidh sin. Diúltaíodh d'éileamh Thara ar an mbonn (i) nach raibh a hearraí pearsanta á n-iompar aici agus dá bhrí sin nach raibh siad clúdaithe ag an bpolasaí agus (ii) nach bhféadfadh sí cruthúnas úinéireachta na n-earraí faoi thrácht a thaispeáint. I bhfianaise fhreagra na cuideachta árachais, chuir Tara gearán faoi bhráid an Ombudsman.

Mhaígh Tara go raibh cinneadh na cuideachta árachais diúltú dá héileamh éagórach agus míréasúnta. Dúirt sí nár thug an polasaí clúdach seachas má bhí an mhaoín phearsanta á hiompar ag an duine árachaithe, ach go raibh sé sin míthreorach, i bhfianaise nár tugadh aon sainmhíniú ar “á iompar” sa pholasaí féin, cé go raibh an chuideachta árachais in ann diúltú d'éilimh a bheadh bailí murach sin dá bharr sin. Anuas air sin, d'áitigh Tara nach bhféadfadh sí úinéireacht na n-earraí ina mála droma a chruthú (a raibh bronntanas agus sean-earraí ina measc) agus go raibh sé éagórach fianaise ar nós aistarraingtí airgid a dhiúltú. Mhaígh Tara gur theip ar an tseirbhís cúpla bealach.

Mhaígh an chuideachta árachais nach gclúdaíonn a polasaí maoín phearsanta mura bhfuil siad á n-iompar ag an té atá faoi árachas nó faoi ghlas i suíomh slán. D'áitigh an t-árachóir go raibh a pholasaí soiléir agus go raibh sé i bhfeidhm ar Thara i gcúinsí nuair nach raibh na hearraí pearsanta ábhartha á n-iompar aici i rith na heitilte. Anuas air sin, d'áitigh an t-árachóir go ndéanann sé iarracht a bheith sofhreagrúil agus

cúinsí ar leith a chur san áireamh, ach nach bhfuil aon oibleagáid air gach cás beo a leagan amach nuair nach mbeadh clúdach polasaí i gceist. Chomh maith leis sin, mhaígh an chuideachta árachais nach bhféadfadh sí glacadh le haistarraingtí airgid mar fhianaise ar úinéireacht, toisc nach bhféadfadh sí a dheimhniú ar úsáideadh an t-airgead tirim sin chun na hearraí ábhartha a cheannach. Maidir leis an gcaoi ar caitheadh le gearán Thara, ghlac an t-árachóir leis go raibh roinnt moilleanna ann agus gur theip ar an tseirbhís do chustaiméirí mar gheall ar chomhaltaí foirne a bhí as láthair. Seoladh litir freagartha deiridh chuig Tara go luath i mí Lúnasa 2018.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go bhféadfadh na clásail i bpolasaí na cuideachta árachais mearbhall a chur ar dhuine agus dá mbeadh an chuideachta árachais tar éis sainmhíniú soiléir a thabhairt ar “á iompar” ina téarmaí agus coinníollacha, go mbeadh sé soiléir do Thara dá gcuirfeadh sí a mála droma sa taisceadán lasnairde, nach measfaí go raibh sé á iompar aici, ach nár tugadh aon sainmhíniú mar sin. Chinn an tOmbudsman cé nach raibh aon oibleagáid ann gach uile chúinse ina ndiúltofaí d'éileamh a leagan amach, bheadh sé réasúnta go mbeadh tomhaltóir ag súil go n-áireofaí na cúinsí ab ábhartha.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé réasúnta go n-iarrfadh an chuideachta árachais ar Thara cruthúnas a thabhairt ar úinéireacht na n-earraí ina mála droma, ach i bhfianaise easpa sainmhínithe ar “á iompar” sa pholasaí, chinn an tOmbudsman go raibh sé míréasúnta gur dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Thara.

Sheas an tOmbudsman le gearán Thara go páirteach agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais €600 a íoc le Tara mar chúiteamh.

Níor clúdaíodh éileamh mar gheall ar chomharthaí sóirt sular ceannaíodh an polasaí

I mí an Mhárta 2019, chuir Chris agus Sarah saoire i Stáit Aontaithe Mheiriceá in áirithe le haghaidh thús mhí an Mheithimh 2019. Cheannaigh siad árachas taistil ar an 19 Bealtaine 2019, agus ar an lá céanna, chuaigh Sarah chuig a dochtúir toisc gur bhraith sí go dona don 12 uair roimhe sin agus dúradh léi gan dul ag taisteal mar gheall ar riocht sláinte a bhí uirthi cheana. Dá bharr sin, chuir Chris agus Sarah a n-eitiltí leis an aerlíne ar ceal an lá sula raibh siad le dul ag eitilt agus d'aisíoc an aerlíne na cánacha a bhain leis na heitiltí. Rinne an lánúin éileamh trína gcuideachta árachais. Ach dhiúltaigh an chuideachta árachais dá n-éileamh faoin bpolasaí árachais ar an mbonn gur cheannaigh Sarah an polasaí i ndiaidh do na comharthaí sóirt teacht uirthi agus fios aici go raibh riocht sláinte uirthi cheana. Chuir Chris agus Sarah gearán faoi bhráid an OSAP.

Mhínigh an lánúin nach raibh aon bhaint ag comharthaí sóirt Sarah, a bhí uirthi ar feadh 12 uair an chloig sular ceannaíodh an polasaí i mí na Bealtaine 2019, leis an gcinneadh a rinne siad a laethanta saoire a chur ar ceal. I litir ó dhochtúir comhairleach Sarah, dúradh go ndearnadh tástálacha éagsúla ar Sarah agus gur moladh di ar deireadh gan dul ag taisteal, ach nach mbeadh sé sin ar eolas aici nuair a chuir sí a turas in áirithe i mí an Mhárta 2019. Mhaígh an lánúin gur dhiúltaigh an chuideachta árachais go héagórach iad a shlánú as cailleanais a bhain leis na heitiltí a chuir siad ar ceal. Theastaigh ón lánúin go n-aisíocfadh a n-árachóir iarmhéid a dticéid, i ndiaidh don aerlíne na cánacha ábhartha a aisíoc.

Dúirt an t-árachóir gur tagraíodh do riocht sláinte a bhí ann cheana i litir a fuarthas ó chomhairleoir leighis Sarah, agus gur mar gheall air sin a chuir an lánúin a n-eitiltí ar ceal. I ndiaidh iarratas ón Ombudsman, rinneadh imscrúdú iomlán agus thug an t-árachóir le fios go rabhthas ag seasamh lena chinneadh diúltú don éileamh, bunaithe ar an

bhfianaise a bhain leis an riocht sláinte a bhí ann cheana nuair a ceannaíodh an polasaí árachais. Chuige sin, chuir an t-árachóir amlíne imeachtaí ar fáil a mheas an tOmbudsman.

Thagair an tOmbudsman do na téarmaí agus coinníollacha a bhí sa pholasaí árachais agus luaigh go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú don éileamh toisc go raibh Sarah ar an eolas nuair a ceannaíodh an polasaí go raibh comharthaí sóirt uirthi a bhféadfaí a mheas go réasúnta ina leith go n-eascródh éileamh astu.

I bhfianaise a bhfuil thuasluaite, ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé réasúnta go ndiúltódh an chuideachta árachais glacadh le héileamh ar íocaíocht.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Rinne lánúin éileamh i ndiaidh dhá ghoid ar an lá céanna

I mí Eanáir 2019, thaistil Joe agus Bridget thar lear chun bainis a n-iníne a eagrú. Ar an drochuair, faoi dhó sa lá céanna, goideadh earraí ó Joe agus Bridget agus dá bharr sin, rinne an lánúin éileamh faoina bpolasaí árachais taistil.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais do ghnéithe áirithe d'éileamh na lánúine agus d'iarr eolas breise i leith gnéithe eile. Bhí Joe agus Bridget míshásta leis an gcaoi ar caitheadh lena n-éileamh agus le cinneadh deiridh an árachóra. Dá bharr sin, chuir an lánúin gearán faoi bhráid an OSAP.

D'áitigh an lánúin gur chuir a n-iníon agus a fiancé a n-eitiltí in áirithe dóibh. Nuair a shroich siad ceann scríbe, tógadh a n-airgead (thart ar €4,650), a málaí agus a n-earraí pearsanta (pasanna, cluasáin, seodra, éadaí, bróga, smideadh agus leigheas ina measc) as búiit an chairr a bhí ar cíos acu. Ar an drochuair, níos deireanaí an lá céanna, tógadh mála láimhe Bridget as forhalla óstáin. Thuairiscigh an lánúin na coireanna sin do na póilíní áitiúla agus dá n-árachóir. Chuir an lánúin in iúl go raibh orthu pasanna nua éigeandála a cheannach agus go raibh costais eile orthu ina dhiaidh sin ar fad.

Dúirt an chuideachta árachais gur chuir an lánúin éileamh isteach as goid mála agus a raibh ann as búiit cairr a bhí ar cíos, goid mála as forhalla óstáin, agus cailteanas fóin póca. D'áitigh an t-árachóir nár léir cén uair, cén áit ná cén chaoi ar cailleadh nó ar goideadh an fón póca. Mhínigh sé gur eisiadh fón póca agus airgead na lánúine ó chlúdach faoi théarmaí a bpolasaí, toisc nár chlúdaigh an polasaí earraí a bhí i gcarr, a fágadh gan aon duine á bhfaire, nó a bhí as líne amhairc na lánúine i bhforhalla an óstáin. Dá bharr sin, chuir an t-árachóir in iúl nach gclúdódh sé earraí luachmhara a fágadh gan aon duine á bhfaire, lenar áiríodh €4,000 a goideadh as búiit an chairr a bhí ar cíos, an fón agus na cluasáin. I dtaobh na bpasanna, d'aontaigh an t-árachóir go raibh siad

sin clúdaithe, ach nach raibh aon earraí eile i mála láimhe Bridget a goideadh as an bhforhalla.

Tharraing an chuideachta árachais aird ar an gcaoi ar lorg sí cáipéisí tacaíochta éagsúla a chuirfeadh ar a cumas dul chun cinn a dhéanamh ar ghnéithe eile den éileamh a bhain le maoin phearsanta eile a tógadh. Cé gur sholáthair an lánúin liosta de na hearraí a goideadh agus a luach athsholáthair, níor sholáthair siad aon admhálacha bunaidh, rud nár leor a dúirt an chuideachta árachais chun riachtanais an éilimh a chomhlíonadh. Mhaígh Joe agus Bridget go raibh gach ar theastaigh ag an árachóir.

I ndiaidh breithniú ar an bpolasaí agus ar na haighneachtaí a cuireadh isteach, bhí an tOmbudsman sásta nach raibh an lánúin i dteideal aisíocaíochta as earraí a ceannaíodh ná speansais a íocadh i ndiaidh ghoid na n-earraí, toisc nár clúdaíodh ach earraí goidte faoin bpolasaí. Maidir leis na hearraí a goideadh, ghlac an tOmbudsman leis gur léir ón bpolasaí nach gclúdófaí earraí luachmhara a fágadh i mótarfheithicil. Anuas air sin, b'éigean earraí luachmhara agus airgead a iompar, a chur faoi ghlas i dtaisceadán nó a chur faoi ghlas i lóistín. Dá bharr sin, níor clúdaíodh faoin bpolasaí cailteanas na n-earraí nár stóráladh ar an mbealach sin.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé réasúnta go lorgódh an t-árachóir cáipéisí breise chun tacú leis an éileamh ar chlúdach i leith na maoin phearsanta eile a raibh an lánúin ag iarraidh íocaíocht as, agus gur cheart an fhaisnéis sin a chur ar fáil le go bhféadfadh an t-árachóir dul ar aghaidh leis an éileamh. Ar deireadh, ghlac an tOmbudsman leis nár ghníomhaigh an chuideachta árachais go héagórach ná go míréasúnta nuair a dhiúltaigh sí glacadh le héileamh na lánúine nó go bhfaighfí na cáipéisí a theastaigh.

Ar an mbonn sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Measadh gur riocht a bhí ann cheana a bhí i bhfadhb leighis

Cuireadh tús le polasaí árachais taistil Jack agus Jennifer ar an 4 Eanáir 2019, agus ghabh tréimhse clúdaigh bliana leis. D'íoc Jack agus Jennifer préimh bhreise chun an polasaí a shíneadh chun go gclúdófaí laethanta saoire a bhí beartaithe acu ó mhí an Mheithimh go mí Lúnasa na bliana sin. Roimh an turas, bhíodh drochphian leanúnach ar dhroim Jennifer. Cheap Jennifer, ar dtús, gur eascair an phian droma sin as gortú spóirt a tharla i mí Lúnasa 2018. Mhol dochtúir Jennifer fisiteiripe agus pianmhúcháin.

Diagnósíodh go raibh riocht an chorda dromlaigh ar Jennifer agus chuaigh sí faoi scian. Toisc nach raibh Jennifer in ann dul ag taisteal, chuir Jack agus Jennifer a laethanta saoire ar ceal agus rinne siad éileamh ar speansais dar luach €6,168.82 ón gcuideachta árachais.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Jack agus Jennifer ag rá nach raibh sé míréasúnta a cheapadh gur cheart a mheas gur riocht sláinte é pian droma shimplí, riocht ar cheart a dhearbhu ar pholasaí árachais taistil. Chreid Jack agus Jennifer go raibh sé míréasúnta gur dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh, toisc nach raibh a fhios ag Jennifer chomh dona agus a bhí a riocht nuair a ceannaíodh an polasaí.

Mhaígh Jack agus Jennifer gur foráladh i leabhrán polasaí na cuideachta árachais nár ghá do shealbhóir polasaí dul i dteagmháil leis an gcuideachta árachais má bhí “*mialge*” orthu, rud a sainmhíníodh in Collins Dictionary mar “*pain in a muscle or muscle group*”.

D'áitigh an chuideachta árachais nár clúdaíodh riocht sláinte Jennifer faoin bpolasaí mar, cé nár diagnósíodh an riocht go sonrath, thuig Jennifer go raibh comharthaí sóirt uirthi ar an dáta ar ceannaíodh an polasaí. D'áitigh an chuideachta árachais freisin gurb éigean do Jack agus Jennifer, faoin bpolasaí, sonraí a nochtadh faoi aon riocht sláinte a raibh siad ag tógáil cógas ar oideas lena aghaidh nó ag fanacht ar chóir leighis mar gheall air,

le dhá bhliain anuas. Luaigh an chuideachta árachais freisin nach gclúdófaí Jack ná Jennifer as aon éilimh a d'eascair go díreach nó go hindíreach as an riocht sláinte sin, seachas má comhaontaíodh i scríbhinn go gclúdódh an polasaí an riocht sláinte. Chuir an chuideachta árachais in iúl dá n-inseodh Jennifer di go raibh pian droma uirthi agus go raibh sí ag fáil cóir leighis ach nach raibh aon diagnóis aici, go gcuirfí in iúl di nach gclúdófaí faoin bpolasaí aon rud a bhain go díreach nó go hindíreach leis an bpian droma.

D'admhaigh an chuideachta árachais seasamh Jack agus Jennifer, chomh maith leis an tionchar a bhí ag an diagnóis a fuair sí ar deireadh, agus ar an mbonn sin rinne sí tairiscint fhoirmiúil €3,084.41 arb ionann í agus 50% de luach éileamh Jack agus Jennifer. Dhiúltaigh Jack agus Jennifer don tairiscint sin ach thug siad le fios go mbeidís sásta glacadh le 90% den tsuim iomlán a éilíodh.

Ghlac an tOmbudsman le seasamh Jack agus Jennifer nár thuig siad chomh dona agus a bhí riocht sláinte Jennifer nuair a cheannaigh siad an polasaí. Mar sin féin, ag an am sin, bhí Jennifer ag dul chuig a dochtúir agus a fisiteiripeoir mar gheall ar riocht a bhí uirthi ar feadh níos mó ná ceithre mhí agus ní raibh an phian ag maolú. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur léir cé nach raibh diagnóis ag Jennifer dá riocht, bhí riocht sláinte uirthi agus go raibh sí ar an eolas faoi agus ag fáil cóir leighis leanúnach mar gheall air. Cé gur thuig an tOmbudsman crá Jack agus Jennifer, ghlac an tOmbudsman leis nach raibh aon oibleagáid ar an gcuideachta árachais glacadh le héileamh Jack agus Jennifer faoina bpolasaí árachais taistil.

Níor sheas an tOmbudsman le gearán Jack agus Jennifer, ach d'fháiltigh roimh thairiscint na cuideachta árachais €3,084.41 a íoc (arbh ionann é agus 50% de luach éileamh Jack agus Jennifer), agus luaigh go raibh an tairiscint sin fós ar fáil do Jack agus Jennifer dá mba mhian leo.

Diúltaíodh d'éileamh as cóir leighis a d'eascair as riocht a bhí ann cheana

Bhí polasaí árachais taistil ag Emily, a thosaigh ar an 12 Lúnasa 2019. I mí Dheireadh Fómhair 2019, d'éirigh Emily tinn agus í thar lear agus tugadh isteach san ospidéal í, áit ar moladh córacha leighis agus imscrúduithe áirithe di. Léirigh na torthaí ar scanadh Emily gur theastaigh córacha leighis éagsúla ó Emily.

Chosain bille ospidéil Emily GBP £17,750 san iomlán. D'íoc Emily GBP £9,500 den bhille sin, a d'fhág iarmhéid GBP £8,250 gan íoc. Chuir Emily éileamh isteach as a speansais leighis, faoina polasaí árachais taistil, ach dhiúltaigh an t-árachóir dá héileamh.

Chuir an chuideachta árachais in iúl nár clúdaíodh éileamh Emily faoina polasaí mar gur bhain an chóir leighis a cuireadh uirthi thar lear le riocht sláinte a bhí ann cheana. Chuir an chuideachta árachais in iúl freisin nach gclúdaíonn polasaithe árachais taistil gach cás beo, agus go raibh an clúdach polasaí faoi réir teorainneacha.

Luaigh an tOmbudsman nach ndeachaigh Emily, ná páirtí Emily, i dteagmháil leis an gcuideachta árachais sular lorg sí cóir leighis thar lear. Ní dheachaigh páirtí Emily i dteagmháil leis an gcuideachta árachais go dtí deireadh na tréimhse a chaith Emily san ospidéal. Fuair an chuideachta árachais tuairiscí ansin ón ospidéal thar lear agus ó dhochtúir Emily. D'admhaigh an tOmbudsman gur chuir dochtúir Emily tic i mboscaí "tá" i dtuairisc ón 25 Deireadh Fómhair 2019 chun a thabhairt le fios go raibh stair galair chairdiach, galair scamhóige agus galair inchrínigh ag Emily. Dhearbhaigh dochtúir Emily freisin go raibh Emily ar an eolas faoi na riochtaí sin. Luaigh an tOmbudsman freisin go raibh liosta den chógas a úsáideadh dá cóir leighis sa liosta cógas leantach ó dhochtúir Emily i mí na Samhna.

Thagair an tOmbudsman do théarmaí an pholasaí árachais taistil a thug clúdach i gcás imeachtaí sonraithe áirithe a leagadh amach. Luaigh an

tOmbudsman go raibh clúdach an pholasaí faoi réir ag coinníollacha, srianta agus eisiámh. Dá bhrí sin, chun éileamh bailí a dhéanamh, chaithfí a thaispeáint gur cuireadh an t-éileamh isteach mar gheall ar cheann de na himeachtaí a sonraíodh faoin bpolasaí, agus nach mbeadh an t-imeacht sin faoi réir ag aon choinníoll, srian ná eisiámh a bhain leis an bpolasaí.

D'admhaigh an tOmbudsman cé gur leag an polasaí dualgas ar Emily nó ar pháirtí Emily dul i dteagmháil leis an gcuideachta árachais sula gcuirfí cóir leighis uirthi thar lear, ní dhearna an chuideachta árachais iarracht brath ar an gclásal sin.

Bhí an tOmbudsman sásta gur eascair an chóir leighis a cuireadh ar Emily thar lear as na riochtaí leighis a bhí uirthi cheana, agus nach raibh aon cheann díobh siúd ar an liosta de na riochtaí sláinte inghlactha sa pholasaí árachais. Cé gur thuig an tOmbudsman gur dheacair do Emily a bheith thar lear agus galar uirthi ar bhain baol báis leis, ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé de cheart ag an gcuideachta árachais diúltú d'éileamh Emily mar nach raibh aon cheann de na riochtaí sláinte a bhí uirthi cheana dar le dochtúir Emily ar an liosta de riochtaí sláinte inghlactha sa pholasaí.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Níor clúdaíodh saoire a cuireadh ar ceal le polasaí árachais taistil

Ceannaíodh clúdach árachais taistil Bhriain trína ardán baincéireachta digití agus íocadh an phréimh go míosúil.

I mí na Nollag 2019, gortaíodh Brian i dtimpiste thar lear. Ina dhiaidh sin, chuir Brian éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais as speansais a bhain le costais ospidéal phríobháidigh agus a thaisteal abhaile. Bhí suim €882.29 san iomlán i gceist leis an éileamh sin. Shocraigh an cuideachta árachais an t-éileamh sin faoin rannóg “*cúnamh leighis éigeandála thar lear agus speansais*” de pholasaí árachais taistil Bhriain.

I mí Eanáir 2020, tógadh x-gha de Bhrian a léirigh nach raibh a ghortú tar éis cneasú. Dá bharr sin, ní raibh Brian in ann dul ar saoire a bhí beartaithe aige do dheireadh na míosa sin. D'éirigh le Brian na heitiltí don chéad chuid dá laethanta saoire a athsceidealú gan aon chostas breise, ach chosain athsceidealú an dara heitilt €268 air. Bhí cailteanas €51.44 ar Bhrian freisin nuair a chuir sé lóistín thar oíche neamh-inaisíoctha in óstán ar ceal.

Chuir Brian an dara héileamh isteach as na speansais sin, dar luach €319.44. Ach dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh sin, ag rá nach raibh aon chlúdach aige as saoire a chur ar ceal.

Chun teacht ar a chinneadh, d'athbhreithnigh an tOmbudsman “*Cáipéis Faisnéise Táirge Árachais*” an árachóra, cáipéis inar leagadh amach céard a bhí faoi árachas faoin bpolasaí. Luaigh an tOmbudsman gur clúdaíodh “*Cúnamh Leighis Éigeandála Thar Lear agus Speansais*”, “*Imeacht ar Cuireadh Moill Air*” agus “*Bagáiste ar Cuireadh Moill Air*”.

Mháigh Brian go raibh a chaillteanas breise inghnóthaithe faoin gcatagóir “*Imeacht ar Cuireadh Moill Air*” toisc gur “*cuireadh moill*” ar a laethanta saoire i mí Eanáir. D'athbhreithnigh an tOmbudsman na forálacha faoin gceanteideal

“*Imeacht ar Cuireadh Moill Air*”, inar foráladh go raibh sé de cheart ag duine tairbhe a aisghabháil faoin bpolasaí “*...má chuirtear moill ceithre uair an chloig ar a laghad ar imeacht an Iompair Phoiblí atá in áirithe agat don taisteal, de réir Do chúrsa taistil*”.

Bhí an tOmbudsman sásta nár chuir Brian iompar poiblí in áirithe a chuir moill air dul ar a laethanta saoire go mall i mí Eanáir 2020.

D'admhaigh an tOmbudsman go raibh díomá ar Bhrian mar gheall ar an tsaoire a cuireadh ar ceal ach ghlac an tOmbudsman nár clúdaíodh cailteanas Bhriain, toisc nár bhain sé leis na catagóirí clúdaigh a bhí ar fáil dó, is é sin “*Cúnamh Leighis Éigeandála Thar Lear agus Speansais*”, “*Imeacht ar Cuireadh Moill Air*” nó “*Bagáiste ar Cuireadh Moill Air*”. Luaigh an tOmbudsman freisin, fiú dá gcuirfeadh Brian an méid sin san áireamh ina chéad éileamh nach mbeidís inghnóthaithe ag an am sin, toisc nár chomhlíon siad aon cheann de na trí chatagóir clúdaigh a sonraíodh sa pholasaí. Luaigh an tOmbudsman, ach oiread le gach polasaí árachais, nach gclúdaíonn polasaithe árachais taistil gach cás beo a d'fhéadfadh tarlú.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Rinneadh éileamh ar shochar Míchumais Iomláin Bhuain i ndiaidh dul faoi scian mar gheall ar ghortú thar lear

I mí an Mheithimh 2016, bhí Lily ar laethanta saoire thar lear nuair a bhris sí a gualainn agus chuir sí an chuideachta árachais ar an eolas faoin ngortú. Bhí Lily le hobráid éigeandála a fháil ar a gualainn ar an 4 Iúil 2016, ach d'éagraigh an chuideachta árachais eitilt abhaile di ar an 5 Iúil 2016 ionas go bhféadfadh sí dul faoi scian in Éirinn.

Tháinig Lily abhaile ar an 6 Iúil 2016 agus ar an 7 Iúil d'fhreastail sí ar an gcéad ospidéal, áit ar moladh bainistíocht choimeádach ar a gortú. D'iarr sí an dara tuairim agus seoladh í chuig máinlia ortaipéideach comhairleach in ospidéal eile. Bunaithe ar chomhairle an mháinlia chomhairligh sin, chuaigh Lily faoi scian faoi dhó, an chéad uair i mí Lúnasa 2016 agus an dara huair i mí Aibreáin 2017.

Chreid Lily dá mbeadh sí tar éis dul faoi scian thar lear ar an 4 Iúil mar a beartaíodh ar dtús, go dtiocfadh biseach uirthi níos luaithe agus/nó níos fearr i ndiaidh a gortaithe. Chun tacú leis sin, chuir Lily litir nuashonraithe isteach ón máinlia ortaipéideach comhairleach inar dúradh go raibh an obráid deacair mar gheall ar an moill ó tharla an briseadh cnáimhe, agus sa chás ab fhearr, ba cheart go gcuirfí cóir leighis ar a gualainn bhriste laistigh de choicís ó tháinig sí i láthair dochtúra. Dúirt an máinlia comhairleach freisin go mbeadh sé deacair a rá go cinnte an athródh sé sin an toradh i gcás briseadh cnáimhe mar sin.

I mí na Bealtaine 2018, sheol Lily foirm éilimh chuig an gcuideachta árachais, ag cur in iúl ina litir chumhdaigh gur theastaigh uaithi cur isteach ar shochar Míchumais Iomláin Bhuain, dar luach €40,000. Bhreithnigh an t-árachóir an sainmhíniú ar “Míchumas Iomlán Buan” agus dhiúltaigh sé d'éileamh Lily ar an mbonn gur chinn an fhianaise leighis gur fheabhsaigh a riocht i ndiaidh na

hobráide, agus nár thacaigh an comhad leighis lena maíomh nach raibh sí ábalta ó thaobh na sláinte de tabhairt faoi obair ar bith. Mhaígh Lily go raibh uirthi, mar chuid dá post mar altra, daoine a ardú, CPR a dhéanamh agus tabhairt faoi obair láimhe, rud nach bhféadfadh sí a dhéanamh le lámh lag agus cumas srianta sínte. D'éiligh Lily gur fhulaing sí ó thaobh cúrsaí airgeadais de toisc go raibh sí dífhostaithe ar feadh 2 bhliain agus 8 mí, agus mar sin gur leor cúiteamh airgeadais.

I rith a mheasúnaithe ar éileamh Lily, thagair an t-árachóir don rannóg “Speansais Leighis agus Speansais Eile a tabhaíodh thar lear” sa pholasáí, inar sonraíodh gur choimeád an chuideachta árachais an ceart aici féin chun athlonnú Lily a eagrú go hÉirinn ag am ar bith i rith an turais, de réir tuairim gairmí leighis. D'áitigh an t-árachóir go ndearna an dara dochtúir ag an tsaoráid cóireála thar lear measúnú ar Lily ar an 4 Iúil 2016 agus gur chomhlíon an dochtúir sin “Deimhniú ar Ábaltacht chun Eitilte” inar deimhníodh go raibh sí ábalta eitilt gan tionlacan leighis.

Mar fhreagra ar an méid a chreid Lily, is é dá mbeadh sí tar éis dul faoi scian thar lear ar an 4 Iúil 2016, go dtiocfadh biseach uirthi níos luaithe agus/nó níos fearr seans i ndiaidh a gortaithe, d'áitigh an chuideachta árachais nach raibh sa mhéid sin ach tuairimíocht, agus nach raibh aon fhianaise leighis ann chun tacú leis sin. Dúirt an t-árachóir freisin, i ndiaidh athbhreithniú a dhéanamh ar na tuairiscí leighis a fuarthas ón ospidéal nuair a d'fhill Lily ar Éirinn, gur léir go dteastódh an obráid ar deireadh ach nach raibh sé práinneach.

Ar lean ar leathanach 33

Árachas Taistil

Ar lean ó leathanach 32

D'áitigh an t-árachóir gur threoraigh comhairle leighis é i gcónaí agus é ag eagrú go bhfillfeadh Lily ar Éirinn, agus go ndearnadh na hiarrachtaí chun Lily a thabhairt abhaile de mheon macánta go hiomlán.

I rith an mheasúnaithe ar éileamh Lily, dhírigh an chuideachta árachais ar an sainmhíniú ar “*Míchumas Iomlán Buan*” faoin bpolasaí árachais taistil, a sainmhíníodh mar seo a leanas:

“Míchumas a chuireann cosc iomlán ar an Té atá faoi Árachas freastal ar ghnó nó gairm bheatha de shaghas ar bith ar feadh 12 mhí ar a laghad agus ag deireadh na tréimhse sin nach bhfuil aon dóchas ann go dtiocfaidh feabhas ar an té atá faoi árachas.”

Ghlac cáipéisí a chuir Lily isteach go bhféadfadh sí filleadh ar an obair i réimse eile nó le dualgais níos éadroime, ach bhí drogall uirthi é sin a dhéanamh mar gheall ar a haois agus castacht a bhain le bunghalar eile. Cé gur admhaigh an chuideachta árachais go raibh teorainn shealadach ar chumas Lily oibriú mar altra, agus go bhféadfadh sé nach bhfillfeadh sí ar an altranas sa bhealach céanna riamh arís, chun cáiliú don sochar Míchumais Iomláin Bhuain, theastódh fianaise leighis nach bhfillfeadh Lily ar an obair riamh i gcáil ar bith, mar gheall ar a gortú. Dá bharr sin, chinn an t-árachóir nár chomhlíon gortú Lily sainmhíniú an pholasaí ar Míchumas Iomlán Buan.

Agus é ag teacht ar a chinneadh deiridh, d'athbhreithnigh an tOmbudsman iomlán na fianaise leighis agus bhí sé den tuairim go raibh sé réasúnta go gcinnfeadh an t-árachóir, bunaithe ar an bhfianaise leighis a fuarthas, nach raibh an obráid a moladh práinneach agus go raibh sé sábháilte ó thaobh na sláinte de do Lily eitilt abhaile chun cóir leighis a fháil in Éirinn.

Luaigh an tOmbudsman, ach oiread le gach polasaí árachais, nár chlúdaigh polasaí árachais Lily gach cás agus go raibh sé faoi réir téarmaí, coinníollacha agus eisiaimh. Thagair an tOmbudsman don rannóg Sainmhínithe i bpolasaí Lily agus chinn go raibh sé réasúnta gur chinn an chuideachta árachais nár thacaigh an fhianaise

leighis a fuarthas le héileamh Lily nach raibh sí ábalta ó thaobh na sláinte de tabhairt faoi obair ar bith, agus go raibh sé réasúnta gur sheas an chuideachta árachais lena cinneadh diúltú don éileamh.

Níor sheas an tOmbudsman le gearán Lily.



Níor clúdaíodh costas eitiltí nua agus speansais i ndiaidh don aerlíne an eitilt bhunaidh a chur ar ceal

Bhí polasaí árachais taistil ag Conor ón 11 Iúil 2018. Bhí bean chéile Conor, Chloe, agus a mac, faoi árachas freisin faoin bpolasaí.

Ar an 12 Iúil 2018, chuaigh an teaghlach ar laethanta saoire. Bhí siad le filleadh abhaile go hÉirinn ar eitilt a bhí sceidealaithe don 27 Iúil 2018. Ach mar gheall ar fhabht mheicniúil, chuir an aerlíne an eitilt ar ceal. Cuireadh in iúl do Conor agus Chloe ina dhiaidh sin go raibh an chéad eitilt eile a bheadh ar fáil dóibh le filleadh ar Éirinn ceithre lá níos deireanaí.

Chuir Conor in iúl nach raibh siad in ann ceithre lá bhreise a chaitheamh ar na laethanta saoire, mar gheall ar thiomantais oibre. Ar deireadh thiar thall, ní raibh an dara rogha ag Conor agus Chloe ach lóistín thar oíche a chur in áirithe agus eitilt eile a lorg don lá arna mhárach.

I mí Mheán Fómhair 2019, chuir Conor *“Foirm éilimh ar imeacht ar cuireadh moill air/a cailleadh”* faoi bhráid na cuideachta árachais, ag iarraidh suim €2,378.16 a aisghabháil mar gheall ar an gcostas a bhí ar eitiltí nua, lóistín agus tacsáí agus traein. Mheasúnaigh an chuideachta árachais éileamh Conor faoi Rannóg 2 dá pholasaí a phléigh le *“Moill ar Thaisteal”* agus thairg sí suim €285.00 mar shocrú iomlán ar an éileamh.

Ní raibh Conor sásta leis an measúnú agus chreid sé gur cuireadh an eitilt a bhí le himeacht ar an 27 Iúil ar ceal, seachas gur cuireadh moill uirthi. Bhí Conor den tuairim gur cheart don chuideachta árachais measúnú a dhéanamh ar a éileamh faoi Rannóg 1 den pholasaí, a phléigh le *“Cealú, Ciorrú [agus] Athshocrú”*. D’fhoráil an rannóg sin do chlúdach suas le €3,000.

D’áitigh an chuideachta árachais go bhféadfadh gur cheap Conor agus Chloe gur cheart go mbeadh Rannóg 1 den pholasaí i gceist mar gur

cuireadh a n-eitilt ar ceal. Mhínigh an chuideachta árachais gur bhain Rannóg 1 le saoire a cuireadh ar ceal, ní le heitilt a cuireadh ar ceal.

Thug Rannóg 2 clúdach do shealbhóir polasaí má bhí moill *“12 uair an chloig ar a laghad ar an turas amach nó abhaile...”* agus cé gur cuireadh a n-eitilt ar ceal, cuireadh moill ar an bhfilleadh abhaile ó na laethanta saoire, seachas na laethanta saoire féin a chur ar ceal.

Dúirt an chuideachta árachais freisin gur sainmhíníodh *“Saoire”* sa pholasaí mar *“thuras atá beartaithe go hiomlán do thaitneamh, sos, nó scíth, nuair a thosaíonn agus a chríochnaíonn an taisteal in Éirinn”*, agus dá bharr sin, nach mbeadh Rannóg 1 i bhfeidhm ach sa chás gur cuireadh an tsaoire ar fad ar ceal, gur ciorraíodh í nó gur athshocráíodh í.

Anuas air sin, d’áitigh an chuideachta árachais nár thug sé clúdach as lóistín breise, taisteal, eitiltí nua, srl., mar gheall go raibh an aerlíne féin freagrach as na costais sin, faoi Rialachán (CE) Uimh. 261/2004 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 11 Feabhra 2004. Luaigh an chuideachta árachais gur sonraíodh é sin san fhógra a fuair Conor ón aerlíne faoin gcealú. Chreid an t-árachóir go raibh míthuiscint ar Conor agus Chloe maidir leis an méid a thairg an aerlíne.

Luaigh an tOmbudsman, ach oiread le gach polasaí árachais, nár chlúdaigh polasaí árachais taistil Conor gach cás beo, agus go raibh sé faoi réir a théarmaí, a choinníollacha agus a theorainneacha.

Ar lean ar leathanach 35

Árachas Taistil

Ar lean ó leathanach 34

D'athbhreithnigh an tOmbudsman na forálacha faoi pholasaí Conor, agus béim faoi leith ar an bhfoclaíocht i Rannóga 1 agus 2. I dtaobh Rannóg 1, bhí an tOmbudsman sásta dá mbeadh an rannóg sin den pholasaí le cur i bhfeidhm, go mbeadh an tsaoire ar fad le cur ar ceal, le ciorrú nó le hathshocrú, agus nach bhféadfaí costais taistil agus lóistín a d'eascair as an gcealú, ciorrú nó athshocrú a aisghabháil ó aon fhoinsé eile.

Thagair an tOmbudsman freisin don sainmhíniú ar "Saoire" faoi cháipéisí an pholasaí agus luaigh gur léir go raibh saoire Conor fós ar bun go dtí gur fhill Conor ar Éirinn. Ghlac an tOmbudsman leis mar sin go raibh an ceart ag an gcuideachta árachais a rá nach bhféadfadh Conor agus Chloe na speansais éilithe a aisghabháil faoin bpolasaí árachais.

Ach bhí an tOmbudsman den tuairim go mbeadh sé i bhfad níos soiléire do shealbhóirí polasaí dá sonródh an fhoclaíocht faoi Rannóg 1 gurb ionann an cealú dár tagraíodh agus an tsaoire iomlán a chur ar ceal. Thagair an tOmbudsman d'oibleagáidí na cuideachta árachais faoin gCód Cosanta Tomhaltóirí, 2012 ó Bhanc Ceannais na hÉireann, a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis ar fad a sholáthraíonn sé don tomhaltóir soiléir, cruinn, cothrom le dáta agus scríofa i mBéarla simplí.

Bhí an tOmbudsman sásta gur chruthaigh foclaíocht an pholasaí mearbhall agus míchaoithiúlacht do Conor agus Chloe, agus bhí sé den tuairim gur cheart seasamh leis an ngearán go páirteach. D'ordaigh an tOmbudsman don chuideachta árachais cúiteamh €1,500 a íoc le Conor agus Chloe mar aitheantas don fhoclaíocht easnamhach agus mhearbhlach sa pholasaí, agus mhol freisin go n-athbhreithneodh an t-árachóir an fhoclaíocht faoi Rannóg 1 den pholasaí chun a mheas an bhféadfaí an seasamh faoi chlúdach a shoiléiriú do shealbhóirí polasaí.



Bhí fianaise ar chomharthaí sóirt sular ceannaíodh polasaí

Ghlac Sharon polasaí árachais taistil ilturas bliantúil ar an 9 Márta 2016. Bhí Sharon 16 bliana d'aois ag an am agus bhí sí le dul ar laethanta saoire sna Stáit Aontaithe lena haintín níos deireanaí i mí an Mhárta 2016. Cuireadh an tsaoire sin in áirithe i mí Mheán Fómhair 2015.

Ar an 11 Márta 2016, tugadh aintín Sharon san ospidéal, áit ar diagnósíodh le riocht sláinte í agus moladh di gan dul ag taisteal i rith na tréimhse a bhí beartaithe do na laethanta saoire. De bharr dhiagnóis a haintín, bhí ar Sharon a turas a chur ar ceal agus rinne sí éileamh faoin bpolasaí as costas a turais. Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Sharon ar an mbonn go raibh comharthaí sóirt ar a haintín sular ceannaíodh an polasaí.

Bhí Sharon míshásta leis sin agus chuir sí gearán faoi bhráid an OSAP, agus d'iarr cúiteamh as costas a turais.

Mhaígh an chuideachta árachais cé gur diagnósíodh aintín Sharon ar an 11 Márta 2016, go raibh na comharthaí sóirt ba chúis leis an diagnóis uirthi an lá sular ceannaíodh an polasaí ar an 9 Márta 2016. Dá réir, dúirt an chuideachta árachais go raibh an t-éileamh eisiata faoin gcuid den pholasaí dar teideal *“Eisiaimh atá i bhfeidhm má bhíonn Ríochtaí Sláinte ar Dhlúthghaol nó Compánach Taistil”*. Bhraith an chuideachta árachais freisin ar an gcuid den pholasaí dar teideal *“Táillí Cealaithe nó Ciorruithe”* inar foráladh nach n-íocfaí as costais taistil agus lóistín do-aisghabhála agus nár úsáideadh, mar aon le haon speansais taistil bhreise réasúnta, seachas má tá cealú an turais riachtanach agus dosheachanta mar gheall ar imeachtaí áirithe a tharla i ndiaidh préimh an pholasaí a íoc agus go dtabhaítear na costais i rith an téarma faoi árachas.

Mheas an tOmbudsman na cáipéisí ábhartha faoin bpolasaí árachais taistil. Luaigh an tOmbudsman an dáta ar ceannaíodh an polasaí agus na dátaí ina dhiaidh sin ar chuir dochtúir agus fisiteiripeoir aintín Sharon cóir leighis uirthi. D'athbhreithnigh an tOmbudsman na nótaí ábhartha leighis freisin. Chinn an tOmbudsman gur léir go raibh roinnt comharthaí sóirt ar aintín Sharon an lá sular ceannaíodh an polasaí, comharthaí sóirt a cheangail sí le stair péine roimhe sin. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur thug sé sin le fios gur thuig aintín Sharon go raibh *“galar, tinneas nó gortú”* uirthi (mar a thagraítear dó sa pholasaí).

Ag breithniú théarmaí agus choinníollacha ábhartha an pholasaí, bhí an tOmbudsman sásta gur léir nach gclúdódh an polasaí árachais aon éileamh a d'eascair as riocht sláinte a raibh dlúthghaol nó compántas taistil ar an eolas faoi ach nach raibh diagnóis acu lena aghaidh, agus mar sin go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú don éileamh.

Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán seo.

3 Chéim chun gearán a dhéanamh faoi sholáthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean



1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí seirbhísí airgeadais nó do sholáthraí pinsean agus déan gearán foirmiúil.

Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó iarraidh ar an mbainisteoir gearán éisteacht le do ghearán.

Sula gcuirtear gearán faoi bhráid an OSAP, caithfear deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.



Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.
- Mínigh do ghearán.
- Mol bealach a bhféadfadh an soláthraí é a chur ina cheart.



Sula ndéantar gearán leis an OSAP, caithfear deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.

Ach má cheapann tú go bhfuil an teorainn ama chun gearán a chur faoinár mbráid ag druidim linn, téigh i dteagmháil linn.

2

Bí foighneach agus dícheallach.



Ba cheart don soláthraí dul i ngleic le do ghearán trína phróiseas láimhseála gearán. Féadfaidh an soláthraí suas le 40 lá oibre a thógáil chun dul i ngleic le do ghearán.



Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach. Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir glaoch ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.



Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán, de réir a phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh.

Ag deireadh an phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh, cuirfidh an soláthraí a dhearcadh féin ar do ghearán in iúl duit, agus ansin:

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus beidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus ní bheidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

3

Téigh i dteagmháil leis an OSAP

Mura bhfuil tú sásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:



A Foirm ghearán chomhlánaithe ina hiomláine



B Cóip de do litir freagartha deiridh.

Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá caite, téigh i dteagmháil linn.

Ba cheart go léireofaí sa **litir freagartha deiridh** an méid a rinne an soláthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas réitigh díospóidí inmheánach. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil leis an OSAP anois, mura bhfuil tú sásta.







An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and
Pensions Ombudsman

Lincoln House,
Lincoln Place,
Dublin 2, D02 VH29

Phone: +353 1 567 7000
Email: info@fspo.ie
Website: www.fspo.ie